



RAPORT DE RESPONSABILITATE SOCIALĂ CORPORATIVĂ

2022





**Raport
de responsabilitate
socială corporativă
2022**

ÎCS „Premier Energy” SRL

Raport de responsabilitate socială corporativă 2022

Pentru detalii cu privire la prezentul raport puteți consulta următoarele surse:

www.premierenergy.md

Facebook: [@premierenergymoldova](https://www.facebook.com/premierenergymoldova)

ÎCS „Premier Energy” SRL

Andrei Doga nr.4,

MD-2024 Chișinău

Republica Moldova

Tel.: 022 43 11 22

Fax: 022 43 16 76

www.premierenergy.md

Coordonator

Departamentul „Relații externe și comunicare”:

comunicare@premierenergy.md

ÎCS „Premier Energy” SRL este interesată ca informația inclusă în prezentul raport să fie corectă și relevantă pentru grupurile sale de interes.

Cuprins

Despre acest raport	5
Procesul de elaborare	5
Glosar	6
Profil	8
Politici	10
Politica de responsabilitate socială corporativă	11
Politica Premier Energy cu privire la sustenabilitatea de mediu, socială și de guvernanță (MSG)	11
Dialogul cu grupurile de interes	12
Angajamente de responsabilitate socială corporativă	15
Excelență în servicii	16
Îmbunătățirea continuă a serviciilor	18
Rezultatele studiului privind satisfacția consumatorilor	22
Angajament pentru rezultate	24
Principalii indicatori de performanță	26
Reconfirmarea certificatelor de management	26
Structura procurărilor de energie electrică	27
Noile prețuri reglementate pentru serviciile de furnizare a energiei electrice	29
Gestiunea riscurilor	30
Perspectivele de dezvoltare	30
Protecția mediului înconjurător și gestionarea responsabilă a resurselor	31
Dezvoltarea sustenabilă. Obiectivele anului 2022	32
Instruirea și conștientizarea în domeniul mediului ambiant	33
Cerințe legale	34
Consumul de energie în cadrul organizației	34
Atenuarea și adaptarea la schimbările climatice	35
Integrarea criteriilor de mediu	36
Utilizarea eficientă și responsabilă a apei	36
Prevenirea contaminării	37
Gestionarea deșeurilor periculoase	37
Interes pentru persoane	40
Mizăm pe respect, diversitate și dezvoltare	41
Contractul colectiv de muncă	41
Activități de formare personală și profesională în anul 2022	42

Formarea și consolidarea echipelor	42
Promovarea egalității de gen la locul de muncă	42
Securitate și sănătate	44
Securitatea și sănătate în muncă – obiectiv prioritar	45
Acțiuni de sensibilizare și conștientizare a securității muncii de către angajați	47
Sănătatea la ordinea zilei	48
Lanț de distribuție responsabil	49
Comportament etic și respectarea prevederilor legale	50
Angajament social	52
Eficiență energetică, mobilitate durabilă, reducerea emisiilor CO ₂	53
Promovăm mobilitatea electrică și reducerea emisiilor de carbon	55
Susținerea tinerilor și promovarea gender equality	56
Solidaritate	57
Comunitate	58
Promovarea valorilor culturale	58
Echipă	59
Integritate și transparență	60
Succesul are la bază integritatea	61
Modelul de gestiune a codului etic	61
Politici și planuri antifraude și anticorupție	63
Auditul intern	64
SONDAJ	65

Despre acest raport

Procesul de elaborare

ÎCS „Premier Energy” SRL, întreprinderea ce prestează servicii de comercializare a energiei electrice la tarife reglementate pe teritoriul Republicii Moldova, deja de unsprezece ani consecutivi publică propriul raport de responsabilitate socială corporativă în limba română.

Astfel, entitatea dorește să informeze corect toate părțile interesate cu privire la angajamentele asumate și rezultatele reale înregistrate în anul de raportare să comunice în mod transparent tuturor părților interesate performanțele sale în domeniul responsabilității sociale corporative.

Prezentul raport pune la dispoziția părților interesate informații selectate și prioritizate în funcție de subiectele de interes abordate în cadrul acțiunilor de consultare cu acestea.

Publicul larg va putea consulta raportul pe site-ul www.premienergy.md la compartimentele corespunzătoare rapoartelor.

Aria de raportare

Prezentul raport de responsabilitate corporativă include rezultatele activității furnizorului universal și de ultimă opțiune pentru perioada de raportare de la 1 ianuarie 2022 până la 31 decembrie 2022 și include informații, ce acoperă toate locațiile din Republica Moldova, unde întreprinderea își desfășoară activitățile.

Raportul a fost întocmit în conformitate cu legislația Republicii Moldova, incluzând:

- Legea nr. 174 cu privire la energetică din 21.09.2017;
- Legea cu privire la energia electrică nr. 107 din 27.05.2016;
- Legea contabilității și raportării financiare nr. 287 din 15.12.2017.

Societatea intenționează să mențină decizia de a elabora anual un astfel de raport.

Structura

Raportul a fost structurat în conformitate cu angajamentele specifice asumate în politica de responsabilitate socială corporativă a ÎCS „Premier Energy” SR și politica Premier Energy cu privire la sustenabilitatea de mediu, socială și de guvernanță (MSG).

Limitări

Informația prezentată pentru anul 2022 se referă la activitatea societății ÎCS „Premier Energy” SRL, fiind reflectată comparativ cu datele raportate pentru anul 2021. Pentru datele incluse în raportul anterior nu au fost efectuate rectificări.

Calitatea informațiilor incluse în raport

Raportul prezintă în mod clar aspectele pozitive și negative ale performanțelor societății din anul 2022 față de anul 2021. Considerăm că toate informațiile incluse în raport sunt necesare și oferă publicului posibilitatea de a aprecia adecvat performanța întreprinderii. Pentru a sistematiza sau a pune în evidență unele informații am inclus tabele, grafice, fotografii.

Termeni

Termenii „Premier Energy”, „furnizorul privat de energie”, „furnizor de ultimă opțiune”, „furnizor universal și de ultimă opțiune” se referă la entitatea ce prestează servicii de comercializare a energiei electrice la tarife reglementate pe teritoriul Republicii Moldova, ÎCS „Premier Energy” SRL.

Termenii „consumator” și „client” se referă la beneficiarii produsului și serviciilor prestate de ÎCS „Premier Energy” SRL.

Glosar

ANRE	Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică;
Consumator casnic	persoană fizică, care procură energie electrică pentru propriile necesități casnice, cu excepția utilizării acesteia în scopuri comerciale, pentru desfășurarea activității de întreprinzător sau profesionale;
Consumator noncasnic	persoană fizică sau juridică, care utilizează energie electrică în alte scopuri decât pentru necesități casnice;
Contract colectiv de muncă (CCM)	convenția dintre patroni și salariați, prin care se stabilesc, în limitele prevăzute de lege, clauze privind condițiile de muncă, salarizarea și alte drepturi și obligații ce decurg din raporturile de muncă;
COSO	Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission;
EBA Moldova	Asociația Businessului European în RM/ European Business Association in Moldova;
Eficiență energetică	set de metode, soluții și investiții, care sunt aplicate în procesul tehnologic pentru reducerea consumurilor de energie cu asigurarea confortului inițial;
EUR	euro, € / moneda oficială a 19 din cele 27 de state membre ale UE;
Indicator de gravitate	număr de zile de lucru pierdute din cauza accidentului de muncă per 1000 de ore lucrate;
Indicator de frecvență	număr de accidente de muncă cu concediu medical per milion de ore lucrate la companie;
Loc de consum	amplasament al instalațiilor electrice ale consumatorului final unde, printr-o singură instalație de utilizare, se consumă energie electrică livrată prin una sau mai multe instalații de racordare;
MDL	leu moldovenesc/ moneda oficială în Republica Moldova;
Numărul locului de consum (NLC)	numărul individual al locului de consum. Constă din 7 cifre și este necesar pentru căutarea operativă a datelor despre client și a locului de consum în baza de date. Pe factura pentru consumatorii casnici NLC se indică în mijloc, pe partea de sus a acesteia. Pe cea pentru persoanele juridice NLC se indică în stânga facturii, în blocul „Adresa locului de consum”;
Numărul facturii	servește pentru identificarea facturii consumatorului casnic și este un număr ce constă din 10 cifre, din care primele 7 coincid cu NLC-ul clientului, iar ultimele 3 reprezintă numărul de ordine al facturii. „Numărul facturii” pentru consumatorii casnici se indică în mijloc, pe partea de sus a facturii;
OMS	Organizația Mondială a Sănătății;
Politica de MSG	Politica Premier Energy cu privire la sustenabilitatea de mediu, socială și de guvernanță (MSG);
RSC	responsabilitate socială corporativă;
SALEM	aplicație ce permite identificarea continuă și evaluarea anuală a cerințelor legale în domeniul mediului ambiant;

Simbol variabil	servește pentru identificarea facturii consumatorului non casnic și este un număr ce constă din 10 cifre, din care primele 7 coincid cu NLC-ul clientului, iar ultimele 3 reprezintă numărul de ordine al facturii. „Simbolul variabil” pentru consumatorii noncasnici/persoane juridice se indică în stânga facturii, în blocul „Adresa locului de consum”;
Societate	cu semnificația de „entitate economică” în prezentul raport servește pentru a identifica Premier Energy;
SUA	Statele Unite ale Americii;
UE	Uniunea Europeană/ uniune politică și economică a 27 de state membre situate în principal în Europa;
USD	dolar SUA, \$ / moneda oficială în Statele Unite ale Americii.

Profil

ÎCS „Premier Energy” SRL este cel mai mare furnizor al serviciului universal și de ultimă opțiune din Republica Moldova. Întreprinderea deservește peste 939 de mii de locuri de consum în centrul și sudul țării.





Angajată constant în dialog activ, ÎCS „Premier Energy” SRL tinde continuu să presteze clienților săi un serviciu calitativ prin optimizarea proceselor de interacțiune și utilizarea unor canale de comunicare accesibile și diversificate, oferindu-le un răspuns prompt și eficient la orice situație, pentru a le asigura o experiență excelentă.

De aceea, întreprinderea implementează tehnologii eficiente ce oferă servicii și soluții noi, îndeplinesc cerințele legale și sunt adaptate la necesitățile consumatorilor pentru confortul și bunăstarea lor.

Asumându-și angajamente de responsabilitate socială, ÎCS „Premier Energy” SRL promovează inițiative proprii și politici sociale privind consumul responsabil de energie electrică pentru a contribui astfel la ameliorarea problemei globale privind emisiile de CO₂ și prevenirea efectelor colaterale producerii în exces de energie electrică asupra mediului.



Politici



Politica de responsabilitate socială corporativă

ÎCS „Premier Energy” SRL definește responsabilitatea socială corporativă ca un ansamblu de acțiuni în vederea stabilirii relațiilor de încredere, stabile, solide și reciproc avantajoase cu grupurile sale de interes. Politica de responsabilitate socială corporativă stabilește cadrul comun de acțiune pentru promovarea și asigurarea unui comportament social responsabil de către entitate și angajații săi. Obiectivul principal al politicii este de a stabili principiile de acțiune și angajamentele asumate față de grupurile sale de interes în coerență cu strategiile și actele normative interne, precum și cu legislația în vigoare. De asemenea, politica stabilește responsabilitățile și instrumentele de urmărire specifice în vederea asigurării îndeplinirii prevederilor sale.

Principiile de acțiune ale politicii de responsabilitate socială corporativă

Documentul „Politica de responsabilitate socială corporativă” poate fi consultat pe site-ul www.premierenergy.md, la compartimentul Cunoaște-ne → Politici

Furnizorul de energie electrică de ultimă opțiune ÎCS „Premier Energy” SRL încurajează cunoașterea și aplicarea angajamentelor sale de responsabilitate socială corporativă și de către persoanele sau companiile/întreprinderile antreprenoare, întrucât acestea pot influența reputația sa.

Angajamentele și principiile de acțiune ale politicii de responsabilitate socială corporativă ale ÎCS „Premier Energy” SRL, precum și performanța anului 2022 față de cel anterior sunt descrise în prezentul raport.



Angajamente ale politicii de responsabilitate socială corporativă

- ▶ **Exelența în servicii**
- ▶ **Angajamentul pentru rezultate**
- ▶ **Protecția mediului înconjurător și gestionarea responsabilă a resurselor**
- ▶ **Interesul pentru persoane**
- ▶ **Securitatea, sănătatea și bunăstarea persoanelor – angajamentul nostru strategic**
- ▶ **Lanț de distribuție responsabil**
- ▶ **Angajament pentru societate**
- ▶ **Integritate și transparență**

Politica Premier Energy cu privire la sustenabilitatea de mediu, socială și de guvernanță (MSG)

Politica cu privire la sustenabilitatea de MSG a întreprinderilor Premier Energy a fost adoptată de către Consiliul de Administrație al Premier Energy PLC, fiind publicată pe data de 25 martie 2021 și a intrat în vigoare din 1 iunie 2021.

Obiectivul acesteia constă în punerea în aplicare în cadrul întreprinderilor Premier Energy PLC a practicilor de afaceri suste-

nabile în contextul principiilor de mediu, sociale și de guvernanță, așa cum sunt recunoscute pe plan internațional.

Cele mai înalte standarde de conduită în afaceri; drepturile angajaților și ale clienților; responsabilitățile/angajamentele în domeniul mediului; distribuția și furnizarea responsabilă de energie; protecția ecosistemelor locale; cea mai mică amprentă de mediu posibilă; principiile diversității și incluziunii și dezvoltarea comunităților locale sunt în centrul a tot ceea ce definește Premier Energy. În calitate de furnizor

responsabil de energie, Premier Energy se concentrează continuu pe responsabilitățile de mediu, distribuția și furnizarea responsabilă de energie.

Implementând practicile de MSG, de care beneficiază societatea în general, Premier Energy își propune să creeze și să-și mențină poziția de distribuitor și furnizor de energie durabil și responsabil față de mediu pe piețele sale de operare.

Dialogul cu grupurile de interes

ÎCS „Premier Energy” SRL înțelege prin „grupuri de interes” toate acele entități sau persoane fizice, care pot fi afectate în mod semnificativ de activitatea întreprinderii și ale căror acțiuni pot afecta capacitatea sa de a implementa cu succes strategiile proprii și de a-și atinge obiectivele.

Întreprinderea apreciază rolul lor în stabilirea de strategii și consideră că dezvoltarea unui climat de încredere cu grupurile de interes este esențială pentru acceptarea socială a companiei și pentru succesul planurilor sale de afaceri.

Grupurile de interes ale ÎCS „Premier Energy” SRL

Grupuri de interes/ categorie	Canale de comunicare	Periodicitate
Acționari	1. Raport financiar de activitate	1. Anual
	2. Adunarea generală a acționarilor	2. Anual
Angajați	1. Audiență directă în Direcția Resurse umane / administrația companiei	1. Permanent
	2. Comisia locală a Codului etic	2. Permanent
	3. Revista internă „Energia noastră”	3. Semestrial
	4. Mesaje interne prin e-mail	4. Permanent
	5. Afișe	5. Permanent
	6. Întâlniri cu administrația	6. Permanent
	7. Comunicate interne	7. Permanent
	8. Sărbători/evenimente corporative	8. Anual
	9. Proiecte sociale interne	9. Permanent
	10. Concursuri interne	10. Semestrial
Consumatori	1. Pagina web	1. Permanent
	2. Oficiul comercial	2. Lunar
	3. Factura	3. Permanent
	4. OT 24 de ore	4. Permanent
	5. Audiențe personale	5. Permanent
	6. E-mail	6. Permanent
	7. Scrisori	7. Permanent
	8. Telefon	8. Permanent
	9. SMS-uri	9. Permanent
	10. Fluturași promoționali	10. Permanent
	11. Facebook	11. Permanent
	12. Telegram	12. Permanent
	13. Mass-media	13. Permanent

Grupuri de interes/ categorie	Canale de comunicare	Periodicitate
Autorități publice centrale și locale: Guvern, ANRE, primării alte entități de profil	1. Pagina web 2. Întuniri 3. Ședințe publice 4. Evenimente publice 5. Scrisori/demersuri	Permanent
Furnizori	1. Pagina web 2. Audiență directă în Direcția Achiziții 3. Scrisori 4. Concursuri de achiziție a serviciilor sau bunurilor 5. Telefon 6. E-mail 7. SMS-uri 8. Afișe 9. Întuniri cu administrația 10. Comunicate 11. Evenimente publice 12. Proiecte sociale proprii sau în alianțe 13. Factura	Permanent
Bănci: BNM, bănci comerciale	1. Pagina web 2. Întuniri cu administrația 3. Scrisori 4. Telefon 5. Email	
Societatea: ONG-uri, asociații, comunități locale	1. Pagina web 2. Întuniri cu administrația 3. Proiecte sociale proprii sau în alianțe 4. Scrisori 5. E-mail 6. Afișe 7. Comunicate 8. Evenimente publice 9. Fluturași promoționali 10. Facebook 11. Telegram 12. Mass-media	Permanent

Grupuri de interes/ categorie	Canale de comunicare	Periodicitate
Mass-media	1. Pagina web 2. Comunicate de presă 3. Conferințe de presă 4. Evenimente publice 5. Întuniri cu administrația 6. Proiecte sociale proprii sau în alianțe 7. Scrisori 8. E-mail 9. Afișe 10. Fluturași promoționali 11. Facebook 12. Telegram	Permanent

Acțiuni de dialog cu grupurile de interes

ÎCS „Premier Energy” SRL a dezvoltat în raport cu grupurile de interes două tipuri de acțiuni de dialog:

■ acțiuni de consultare reciprocă

Având un caracter bidirecțional, în cadrul acestora întreprinderea și grupurile de interes interacționează continuu pentru asigurarea unui schimb de informație transparent în scopul îmbunătățirii și ajustării proceselor com-

paniei. ÎCS „Premier Energy” SRL apreciază importanța lor în scopul elaborării și publicării Raportului de responsabilitate corporativă al distribuitorului privat de energie electrică.

■ acțiuni informative

Acest tip de acțiuni au un caracter unidirecțional: întreprinderea oferă informație tuturor grupurilor de interes, în funcție de așteptările acestora.



Angajamente de responsabilitate socială corporativă



Excelență în servicii

Clientul este în centrul activităților ÎCS „Premier Energy” SRL. Angajată într-un dialog activ, compania tinde mereu spre oferirea unui răspuns prompt și eficient, prin prestarea unui serviciu și a unei experiențe excelente clienților săi. Pe lângă faptul că acestea îndeplinesc cerințele legale, mai corespund, de asemenea, nevoilor lor și respectă angajamentele asumate voluntar de către companie.





Angajamente

- ▶ Îmbunătățirea continuă a siguranței, fiabilității și competitivității tuturor serviciilor, cu oferirea celor mai înalte nivele de calitate posibile, în funcție de cele mai bune tehnici disponibile.
- ▶ Promovarea unei comunicări active și bidirecționale, care să permită înțelegerea așteptărilor și opiniilor clienților, precum și adaptarea soluțiilor oferite de Premier Energy la nevoile acestora.
- ▶ Facilitarea operațiunilor efectuate de către clienți cu ajutorul unui sistem simplu și eficient.
- ▶ Oferirea unor servicii inovatoare, care să promoveze eficiența energetică și să contribuie la sustenabilitatea societății.
- ▶ Aplicarea inovațiilor tehnologice și a celor mai bune tehnici disponibile ca mijloc de menținere a unei furnizări eficiente, sigure și sustenabile.

Numărul total de locuri de consum

Categorii de consumatori, NLC	2022	2021
Consumatori casnici	860 701	853 038
Consumatori non-casnici	78 766	78 246
Total	939 467	931 284

* la 31 decembrie a fiecărui an

Categorii de consumatori

Categorii de consumatori, NLC	2022	2021
Consumatori casnici	860 701	853.038
Consumatori non-casnici	78 766	78 246
Organizații comerciale	41 349	41 137
Organizații industriale	4 488	4 574
Organizații agricole	3 461	3 432
Organizații bugetare locale	9 460	9 326
Organizații bugetare de stat	2 256	2 206
Gestionari ai fondului locativ	8 558	8 302
Clienți mari	6 833	6 885
Altele	2 361	2 384
Total	939 467	931 284



Obiective pentru anii 2022 și 2023

Obiective propuse pentru 2022		Obiective propuse pentru 2023
Menținerea calității în deservirea clienților de către Oficiul Telefonic	■	Menținerea calității în deservirea clienților de către Oficiul Telefonic
Reducerea termenului de vechime a reclamațiilor	■	Reducerea termenului de vechime a reclamațiilor
Reducerea numărului de reclamații generate pentru fiecare 100 000 de clienți	■	Reducerea numărului de reclamații generate pentru fiecare 100 000 de clienți
Menținerea indicatorului de calitate în atenția clienților în OC pe bază de chestionar	■	Menținerea indicatorului de satisfacție globală a clienților pe bază de chestionar.
Legendă: Îndeplinit ■ Parțial îndeplinit ■ Neîndeplinit ■		

ÎCS „Premier Energy” SRL depune eforturi pentru a asigura clienților o experiență excelentă și tinde mereu să le ofere o deservire calitativă prin optimizarea proceselor de interacțiune și utilizarea unei oferte diversificate mai multor canale de comunicare.

Sporirea continuă a calității deservirii clienților constituie o prioritate permanentă în activitatea ÎCS „Premier Energy” SRL și în acest sens au fost întreprinse mai multe acțiuni orientate spre eficientizarea relației client-furnizor pe un fundal de interes reciproc cu accent pe comunicarea interactivă. Această abordare a contribuit la implementarea unor servicii adaptate la necesitățile adecvate ale clienților pentru confortul și satisfacția lor.

În 2022 întreprinderea și-a concentrat eforturile pentru a cunoaște și a satisface nevoile clienților săi, pe digitalizarea și automatizarea proceselor în interacțiunea cu clienții și consolidarea bazei de date a consumatorilor pentru a le putea oferi servicii cât mai calitative.

În anul 2022 ÎCS „Premier Energy” SRL a obținut un profit net de 379,56 milioane de lei, cu 337,85 milioane de lei mai mult decât în anul 2021.

Volumul vânzărilor de energie a crescut cu 246 GWh: în 2022 acestea au constituit 2 974 GWh față de 2 728 GWh în anul 2021.

În 2022 întreprinderea a încheiat 8 475 de contracte noi cu consumatorii casnici.

La 31 decembrie 2022 încasările au constituit 105,74 % din valoarea totală facturată.

Din totalul plăților încasate 76,48 % au fost efectuate prin intermediul băncilor comerciale, 19,59 % prin oficiile poștale, 2,87 % prin oficiile comerciale ale ÎCS „Premier Energy” SRL și circa 1,06 % prin intermediul platformei <https://pay.premierenergy.md/>.

Și în anul 2022 ÎCS „Premier Energy” SRL a continuat tradiția de a-și felicita consumatorii săi cu ocazia sărbătorilor de iarnă și cele pascale prin intermediul canalelor sale de comunicare, iar pentru cei mai buni plătitori ÎCS „Premier Energy” SRL a expediat 3 378 de sms-uri, 47 932 de mesaje prin email, 11 133 de apeluri și 257 de mesaje vocale pentru telefonul fix.

Îmbunătățirea continuă a serviciilor

Completarea bazei de date a furnizorului de energie pentru o comunicare eficientă

Pentru a asigura o legătură coerentă cu clienții săi întreprinderea continuă completarea bazei de date cu adrese de e-mail și numere de telefon mobil, comunicate în mod voluntar, ca una dintre cele mai fiabile forme de interacțiune cu clienții. În 2022 ÎCS „Premier Energy” SRL a derulat o campanie de informare a consumatorilor săi privind posibilitatea recepționării prin email și sms a facturilor pentru energia

electrică, notificări privind expirarea termenului de achitare a facturii, eventuale datorii, precum și alte informații utile. Astfel, începând cu luna aprilie, au fost realizate următoarele:

- includerea unui mesaj informativ pe facturile de plată ale consumatorilor casnici și non casnici;
- crearea unui nou formular online pe site-ul companiei pentru transmiterea datelor de contact;
- expedierea unui mesaj informativ prin e-mail către consumatorii, a căror număr de telefon mobil lipsea în baza de date a companiei;
- expedierea unui mesaj informativ prin aplicația Viber, a căror adresă de email lipsea în baza de date a companiei;
- apeluri către consumatorii care au indicat anterior doar un număr de telefon fix;
- modificările necesare în acest scop în sistemul de gestiune comercială;
- promovarea pe canalele de comunicare ale întreprinderii.

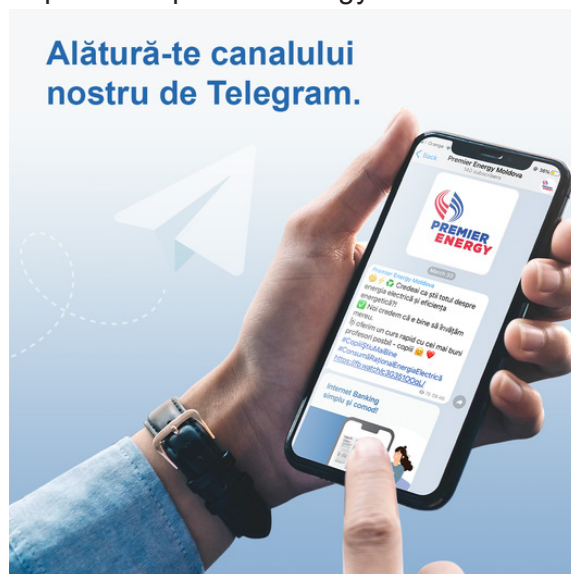
Ajută-ne să-ți oferim un serviciu mai bun.
Comunică-ne numărul de telefon și adresa ta de email pentru a-ți expedia toate informațiile de care ai nevoie.



Ca urmare, în 2022 baza de date a fost completată cu 54 042 de astfel de detalii de contact ale clienților, ceea ce a constituit o creștere cu 22,4 % față de anul 2021. Acest lucru a permis întreprinderii să extindă numărul clienților informați, care au primit în timp util facturi în formă electronică, mesaje despre expirarea termenilor de achitare a facturii pentru energie electrică și alte informații utile.

Crearea contului de Telegram

Din luna martie 2022 furnizorul de energie a devenit disponibil pentru consumatori și pe canalul său Telegram <https://t.me/premierenergymoldova>



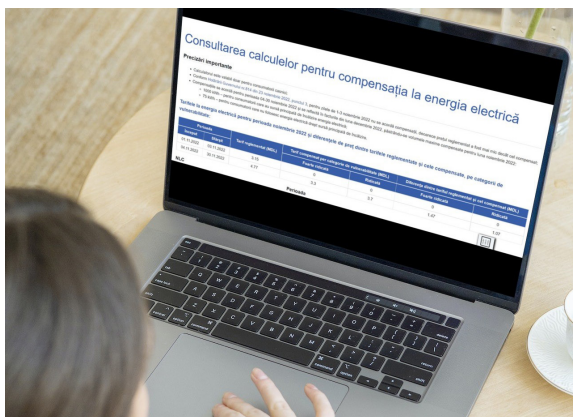
Abonarea la canalul Telegram este absolut gratuită și permite consumatorilor să fie la curent cu toate noutățile prezentate de Premier Energy.

Prin intermediul acestui canal întreprinderea difuzează în mod regulat informații variate despre activitatea și serviciile companiei: condiții de semnare a contractelor, posibilitatea recepționării copiei facturii prin email, programarea online a vizitelor la oficiile comerciale, accesarea Cabinetului personal, prezentarea modalităților de achitare a facturii pentru energia electrică și altele.

Instrument de consultare a descifrării calculelor compensației

În 2022 Guvernul Republicii Moldova a aprobat compensarea parțială a creșterii tarifulor la resursele energetice prin programul „Ajutor la contor”. Programul de compensații a fost finanțat din fondul de reducere a vulnerabilității energetice instituit prin Legea nr. 241 din 28.07.2022 și a permis, cu începere din luna noiembrie a aceluiași an, indicarea în factură a compensațiilor lunare pentru consumul de energie.

Cu scopul de a facilita înțelegerea de către clienți a calculelor pentru suma compensației acordate de Guvernul RM în funcție de cate-



goria de vulnerabilitate atribuită, la finele lui 2022 pe site-ul companiei a fost implementată o aplicație, ce a permis clientului să consulte descifrarea calculelor compensației acordate, în funcție de numărul locului de consum (NLC) și categoria de vulnerabilitate atribuită după înregistrarea în programul „Ajutor la contor”.

Aplicația a fost lansată în luna decembrie 2022, urmând să fie activă în perioada de acordare a compensației pentru energia electrică, din noiembrie 2022 până în martie 2023, așa cum a fost prevăzut în programul „Ajutor la contor”.

În același timp, ținând cont de necesitatea organizării procesului de gestionare a compensațiilor pentru energia electrică, în luna noiembrie au fost realizate următoarele activități:

- Identificarea unor consultanți separați din fiecare asociație pomicolă și asociație de case cu contor comun și crearea unei cutii poștale pentru schimbul de informații la tema respectivă.
- Instruirea personalului oficiilor comerciale ale Premier Energy cu privire la calcularea și înregistrarea compensațiilor în facturile de energie electrică.

Accesarea online a serviciilor Premier Energy

ÎCS „Premier Energy” SRL tinde mereu spre o comunicare coerentă și eficientă cu consumatorii săi, iar interacțiunea online reduce din distanțe, aducându-le mai aproape serviciile furnizorului de energie.

Pentru comoditate și economisirea timpului consumatorilor, toate serviciile ÎCS „Premier Energy” SRL sunt disponibile online pe site-ul www.premiereenergy.md, rubrica Asistență → Cereri online.

Astfel, consumatorii pot solicita oricare serviciu prestat de furnizorul de energie:

- **Contractare:** încheierea, prelungirea sau rezilierea contractului, contorizare netă, perfectarea contractelor pentru clienții blocurilor locative, contracte pentru producători de energie etc.
- **Facturare:** abonare la serviciul de recepționare a facturii prin email, dezacordul privind calculul indicat în factură, prelungirea termenului de achitare, schimbarea adresei de destinație a facturii etc.
- **Plăți:** achitarea facturilor, confirmarea plăților, restituirea încasărilor eronate, transferul încasărilor eronate, compensarea reconectării întârziate etc.;
- **Accesarea „Cabinetului personal”;**
- **Programarea online a vizitei la oficiul comercial;**
- Participarea la sondaje pentru completarea chestionarelor referitor la evaluarea procesului de deservire a consumatorilor;
- Altele.



Modalități de plată

Consumatorii ÎCS „Premier Energy” SRL au posibilitatea să-și achite facturile de plată în mod obișnuit în oficiile comerciale ale întreprinderii, la filialele oricărei bănci comerciale, în oficiile poștale sau la terminale.

În același timp, ei pot opta pentru achitarea facturilor la distanță, alegând cea mai comodă opțiune pentru ei:

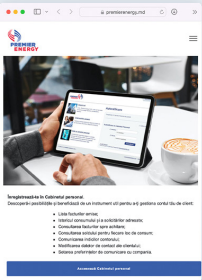
- Prin internet sau mobile banking la banca la care se deservesc;
- Prin intermediul serviciului de plăți programate;
- Online pe platforma pay.premiereenergy.md

Cabinetul personal

Consumatorii ÎCS „Premier Energy” SRL pot opta pentru serviciul „Cabinetul personal” în regim on-line, acesta fiind disponibil pentru toți consumatorii care dețin un contract semnat cu furnizorul de energie electrică. Pentru aceasta este necesar să acceseze pagina www.premiereenergy.md și să se înregistreze gratuit.

Odată înregistrat, clientul poate consulta pe profilul personal informații diverse privind condițiile contractului de furnizare a energiei electrice, starea contului, existența sau absența datoriilor pentru energia consumată, statistica individuală a consumului de energie, procesul de examinare a solicitărilor și reclamațiilor, verificarea indicatorilor contorului etc.

Descoperă acum posibilitățile Cabinetului personal.

Oficiul telefonic – suport pentru siguranță și comoditate

Oficiul telefonic oferă consumatorilor ÎCS „Premier Energy” SRL posibilitatea informării sau obținerii răspunsurilor cu privire la unele situații prin intermediul răspunsului vocal interactiv (IVR), fără implicarea operatorului, care asigură informații în timp real, de exemplu, înregistrarea datoriei la o adresă concretă (NLC). Informația este oferită, la alegere, în limbile română sau rusă, în plus clientul în orice moment poate opta să ia legătură directă cu un operator.

Suntem la dispoziția ta:

022 43 11 22

022 83 11 22



În 2022 oficiul telefonic al ÎCS „Premier Energy” SRL a înregistrat până la 63 175 de apeluri pe lună sau până la 2 800 de apeluri zilnice.

În rezultatul evaluării automate a opiniilor consumatorilor la finalul convorbirilor telefonice, precum și din răspunsurile completate în sondajul de satisfacție de pe pagina web a companiei cu privire la calitatea serviciilor de către operatorii Oficiului telefonic, nivelul de satisfacție pentru anul 2022 a fost de 85,44 %.

Pentru a îmbunătăți calitatea serviciilor de clienților în oficiul telefonic au fost întreprinse următoarele acțiuni:

- a fost lansat serviciul de *callback* pentru a apela înapoi clientul în cazul unui apel pierdut cu un timp de așteptare mai mare de 5 minute;
- analiza motivelor nemulțumirii;
- ascultarea lunară a apelurilor clienților nemulțumiți.

Consultarea datoriei

Consumatorii pot consulta datoria la energia electrică prin următoarele modalități:

- pe pagina web www.premiereenergy.md, rubrica „Cabinet personal”;
- prin abonare la serviciul de recepționare prin e-mail a facturii și informații referitoare la datorie;
- prin apel automat IVR, fără a lua legătura cu operatorul;
- prin telefon la Oficiul Telefonic, consultând operatorul;
- vizită la oficiul comercial.

În luna aprilie 2022 a fost semnat cu ÎS „Poșta Moldovei” un acord adițional la contractul privind transmiterea informației (web serviciu) pentru efectuarea încasărilor, care a permis

reducerea timpului de transmitere a datelor referitoare la achitarea facturilor.

Înregistrarea solicitărilor și reclamațiilor

În 2022 la fiecare 100 000 de clienți au fost înregistrate în medie 430 de reclamații.

Din cele circa 6 944 de petiții recepționate lunar, 10,29 % au fost recepționate prin poștă, 37,84 % au fost prezentate personal, 18,60 % primite prin e-mail, 32,02 % prin completarea formularelor online pe site și 1,25 % prin alte modalități identificate.

În decembrie 2022 pe site-ul companiei www.premierenergy.md a fost creată posibilitatea de înregistrare automată a adresărilor consumatorilor, ceea ce a dus la micșorarea timpului de înregistrare a scrisorilor, la fel a fost îmbunătățită calitatea servirii clienților.

Rezultatele studiului privind satisfacția consumatorilor

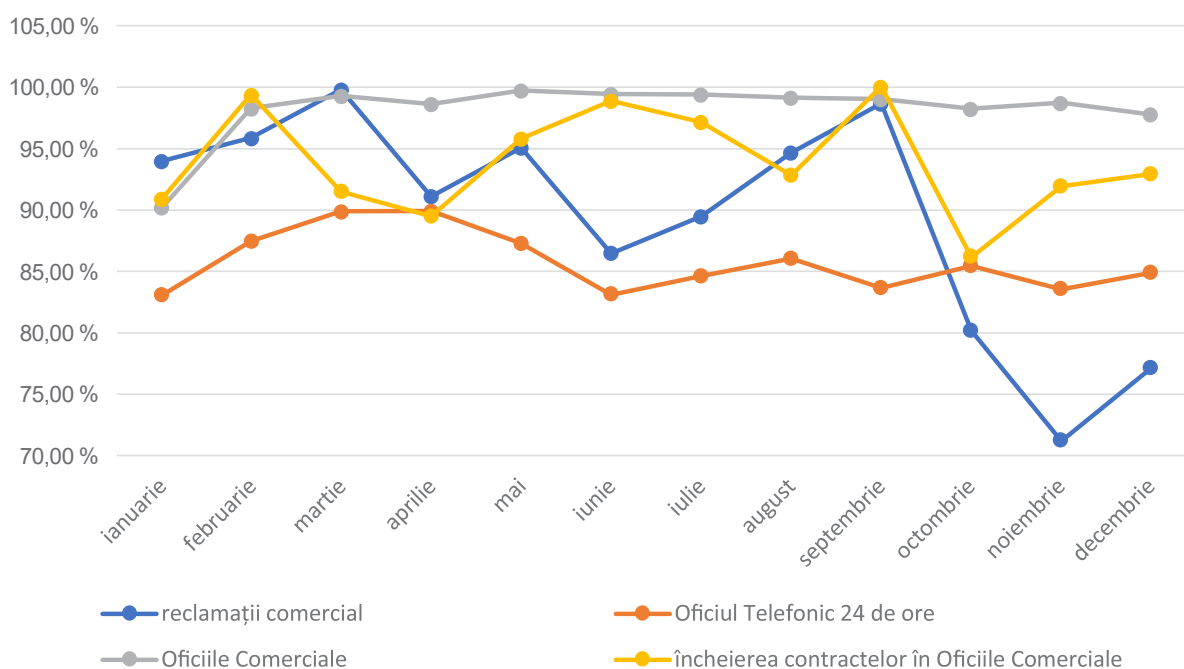
Calitatea serviciilor oferite de ÎCS „Premier Energy” SRL a fost întotdeauna percepută drept factor cheie în determinarea satisfacției clienților. Sondajele conturează așteptările clienților, aprecierile lor și nivelul de loialitate.

La sfârșitul anului 2022 indicele total de satisfacție a consumatorilor a constituit 86,69 %.

Sondajul efectuat a indicat următoarele rezultate, defalcate pe aspecte:

- 85,44 % – deservirea de către oficiul telefonic;
- 98,40 % – deservirea în oficiile comerciale;
- 93,32 % – referitor la încheierea contractelor în oficiile comerciale.

Nivelul general de satisfacție a clienților privind calitatea serviciilor prestate, 2022



Controlul calității servirii clienților se efectuează, de asemenea, prin analiza reclamațiilor clienților, expediate întreprinderii prin scrisori pe suport de hârtie și în format digital, transmise verbal sau înscrise în Registrul de reclamații din centrele de deservire.

Rezultatele sondajului pentru 2022 a dezvoltat următoarele momente:

- 85,77 % din clienți sunt satisfăcuți de procesul de examinare a reclamațiilor cu privire de activitatea companiei;
- în 81,64 % din cazuri reclamația este

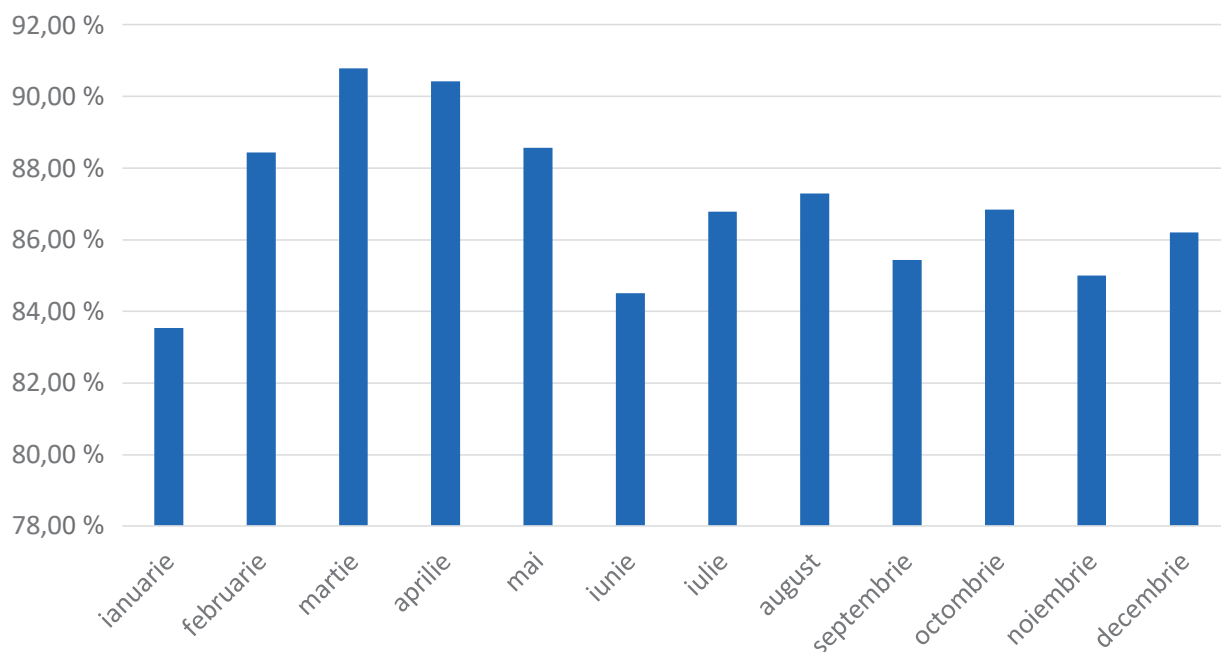
soluționată după prima adresare;

- 89,68 % constituie aprecierea calității răspunsurilor la reclamațiile scrise.

În afară de comentarii și observații, clienții au mai scris referințe apreciative în adresa angajaților întreprinderii.

În scopul creșterii nivelului de orientare către client chestionarele de pe site-ul www.premierenergy.md au fost completate cu opțiunea de a răspunde la întrebarea despre ce aspecte ar prefera să găsească mai multe informații pe site-ul furnizorului.

Indice total de satisfacție a clienților privind calitatea serviciilor prestate, 2022



PREMIER ENERGY

Comunică-ne adresa ta de e-mail și obține direct în Inbox următoarele tipuri de notificări:

- factura pentru energia electrică
- notificări privind eventualele datorii
- răspunsuri la diverse scrisori și solicitări
- alte informații utile.

Achită online factura de energie electrică.

Angajament pentru rezultate

Acționarii și investitorii Premier Energy constituie unul dintre principalele grupuri de interes ale companiei. Dezvoltarea unui model solid de afaceri cu potențial de creștere internațională și gestionarea adecvată a riscurilor, care să garanteze sustenabilitatea pe termen lung, sunt două dintre aspectele cheie ale afacerii.





Angajamente

- Depunerea eforturilor necesare pentru obținerea unei rentabilități susținute, corespunzător resurselor investite.
- Promovarea alocării și managementului eficient al resurselor în cadrul procesului de îmbunătățire continuă a proceselor. Garantarea faptului că la luarea deciziilor se ține cont de nivelurile și pragurile de risc aprobate.
- Menținerea aspectelor de sustenabilitate în relația cu investitorii.

Anul 2022 a fost unul dificil și plin de provocări. Situația regională deosebit de tensionată și criza energetică complexă au marcat în mod deosebit economia națională și starea socială a țării, dar și activitatea întreprinderii de furnizare a energiei electrice. Împreună cu autoritățile statului ÎCS „Premier Energy” SRL a depus eforturi susținute pentru a găsi soluții și a asigura securitatea energetică a țării. Întreprinderea a fost implicată activ în realizarea măsurilor de reducere a impactului crizei energetice prin acțiuni de reducere a consumului propriu de energie și promovarea eficienței energetice în rândul consumatorilor săi.

Totodată, în contextul continuității politicii statului de oferire a compensațiilor relaționate cu creșterea prețului la gazele naturale, ÎCS „Premier Energy” SRL a colaborat cu ministerele de resort și PNUD Moldova în cadrul proiectului ce vizează mecanismul de stabilire și aplicare a compensațiilor pentru energia electrică pentru consumatorii casnici.

În anul 2022 ÎCS „Premier Energy” SRL a obținut un profit net de 379,56 milioane de lei, cu 337,85 milioane de lei mai mult decât în anul 2021.

Volumul vânzărilor de energie a crescut cu 246 GWh: în 2022 acestea au constituit 2 974 GWh față de 2 728 GWh în anul 2021.

Veniturile din vânzări au constituit 7 427,76 milioane de lei, în creștere cu 73 % față de 2021. Creșterea veniturilor din vânzări se datorează creșterii prețului mediu anual de furnizare a energiei electrice cu 62 %, de la 1,46 lei / kWh în 2021 la 2,36 lei / kWh în 2022, drept consecință a crizei energetice și a majorării semnificative a prețurilor de procurare a energiei electrice. Pentru comparație costul vânzărilor în anul 2022 au constituit 7 121,53 milioane de lei, în creștere cu 68 % față de anul 2021.

Cadru general la data de 31 decembrie 2022

835 587

Consumatori

Suma impozitelor și taxelor achitate în bugetul de stat de către ÎCS „Premier Energy” SRL în anul 2022 a constituit 186 671 509 lei.

Pe parcursul anului 2022 investițiile transferate în exploatare au fost direcționate spre satisfacerea necesităților consumatorilor finali, oferindu-le o comunicare rapidă și eficientă, prin asigurarea unui serviciu de calitate și o experiență de deservire în corespundere cu exigențele legale și a necesităților consumatorilor finali.

2 973,6

Vânzări energie, GWh

Valoarea investițiilor furnizorului de energie transferate în exploatare în anul 2022 constituie 1.068 mii lei.

Detaliile privind alte date financiare se regăsesc în situațiile financiare, inclusiv notele la acestea.

105,74

Rata încasărilor, %

Principalii indicatori de performanță

Indicatori	2022	2021
Venituri din vânzări, <i>mln lei</i>	7 427,76	4 294,44
Costul vânzărilor, <i>mln lei</i>	-7 121,53	-4 229,77
Profitul brut, <i>mln lei</i>	306,23	64,67
Alte venituri din activitatea operațională, <i>mln lei</i>	19,18	14,06
Cheltuieli de distribuie, <i>mln lei</i>	-4,96	-0,95
Cheltuieli administrative, <i>mln lei</i>	-31,40	-29,37
Alte cheltuieli din activitatea operațională, <i>mln lei</i>	-12,24	-9,04
Rezultatul din activitatea operațională, <i>mln lei</i>	276,80	39,37
Rezultatul din alte activități, <i>mln lei</i>	102,75	2,33
Profit până la impozitare, <i>mln lei</i>	379,56	41,69
Cheltuieli privind impozitul pe venit, <i>mln lei</i>	0,00	0,01
Profit net, <i>mln lei</i>	379,56	41,70
Marja rezultatului veniturilor din vânzări, %	4	2
Marja rezultatului din activitatea operațională, %	4	1
Marja rezultatului net al perioadei de gestiune, %	5	1
Valoare medie a activelor, <i>mln lei</i>	1 079,79	612,00
Valoare medie a capitalului propriu, <i>mln lei</i>	282,15	81,30
Rentabilitatea activelor, %	35	7
Rentabilitatea capitalului propriu, %	135	51

Indicatorii de performanță relevanți pentru activitatea entității se referă în principal la:

	2022	2021
Locuri de consum, <i>NLC</i>	939 467	931 284
Datoria comercială restantă, 2-12 %	0,18	0,21
Datoria comercială restantă, 6-60 %	0,05	0,05
Rata de încasare, %	105,74	100,27

Reconfirmarea certificatelor de management

Pentru îmbunătățirea continuă a serviciilor prestate ÎCS „Premier Energy” SRL implementează cele mai performante sisteme de gestiune și realizează anual investiții semnificative, cu impact major asupra fiabilității livrărilor de energie electrică și a indicatorilor de calitate.

În conformitate cu normele din domeniul de certificare, parcurgând cu succes toate etapele auditului extern de supraveghere, în anul 2022 ÎCS „Premier Energy” SRL a obținut reconfirmarea certificatelor de management

emise în 2020, care atestau că întreprindea a implementat și menține un sistem de management al calității, mediului ambiant și sănătății și securității în muncă, conform cerințelor din standardele ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 și ISO 45001:2018, apreciate la nivel internațional.

Procesul de audit a fost desfășurat preventiv de la distanță de către o echipa de auditori externi de la organismul de certificare Societatea Română pentru Asigurarea Calității.

Sistemul de management integrat este un instrument eficient, care permite companiei, indiferent de poziționarea pe segmentul său de activitate, să-și îmbunătățească continuu performanțele, să identifice și să controleze impactul serviciilor sale asupra clienților, personalului și mediului, să gestioneze sistematic procesele identificate, să stabilească obiectivele și sarcinile respective pentru a le îndeplini corespunzător și a demonstra realizarea lor.

Standardul ISO 9001:2015 referitor la Managementul Calității oferă avantajele îmbunătățirii satisfacției clienților, omogenizării serviciului, creșterii eficienței și reducerea costurilor, creșterii rentabilității economice

și consolidării imaginii pozitive a companiei, sporirii motivației lucrătorilor pentru rezultate mai bune.

ISO 14001:2015 atestă Implementarea unui Sistem de Management de Mediu și oferă un control eficient al resurselor, obținerea de economii în consumul de apă, energie și alte materii prime, îmbunătățește eficiența proceselor de producție și reduce cantitatea de deșeuri generate. De asemenea reduce riscul de accidente de mediu, îmbunătățește calitatea serviciilor furnizate, îmbunătățește imaginea companiei în fața societății și favorizează relația cu administrațiile locale.

ISO 45001:2018 este un Sistem de Management al Sănătății și Securității Ocupaționale (SSM) și certificarea confirmă că întreprinderea este responsabilă de sănătatea și securitatea în muncă a angajaților și a altor persoane, care pot fi afectate de activitatea ei. Scopul acestui standard este de a furniza un cadru adecvat pentru a gestiona riscurile și oportunitățile referitoare la SSM, de a preveni rănirea și îmbolnăvirea lucrătorilor, de a asigura locuri de muncă sigure și sănătoase. Implementarea SSM permite întreprinderii gestionarea propriilor riscuri în acest domeniu și îmbunătățirea performanței obținute, contribuind și la îndeplinirea cerințelor legale existente.

CertIFICATELE de conformitate obținute de către ÎCS „Premier Energy” SRL sunt valabile 3 ani din data emiterii acestora. În această perioadă întreprinderile au fost verificate suplimentar prin două misiuni de audit de supraveghere.

Societatea Română pentru Asigurarea Calității este liderul pieței de certificare și evaluare a conformității din România de peste 25 de ani și unul dintre organismele importante din Europa Centrală și de Est. Are o experiență bogată în certificarea mai multor întreprinderi din domeniul electroenergetic.



Structura procurărilor de energie electrică

ÎCS „Premier Energy” SRL activează pe piața cu amănuntul de energie electrică în calitate de furnizor al serviciului universal și de ultimă opțiune de energie electrică. Conform legislației în vigoare, în scopul asigurării cu energie electrică a necesităților consumatorilor finali cu care se află în relații contractuale, ÎCS „Premier Energy” SRL procură energie electrică pe piața angro prin semnarea contractelor bilaterale cu furnizori și producători de energie electrică. Prin semnarea contractelor respective se urmărește satisfacerea exigențelor legale, inclusiv asigurarea continuității furnizării energiei electrice la parametri de calitate stabiliți și respectarea principiului eficienței maxime la cheltuieli minime. Pentru a răspunde acestor cerințe legale, Premier Energy organizează periodic licitații de procurare a energiei, care sunt desfășurate în conformitate cu reglementările în vigoare. Pe lângă procurarea energiei electrice în baza contractelor bilaterale, furnizorii care activează pe piața cu amănuntul a energiei electrice au obligația legală de a procura de la furnizorul central energia electrică produsă de centralele electrice de termoficare urbane și de centralele electrice eligibile, care produc din surse regenerabile de energie.

Pentru anul 2022 ÎCS „Premier Energy” SRL a asigurat livrările necesare de energie în baza contractelor bilaterale de vânzare-procurare a energiei, inclusiv contractul semnat la sfârșitul lunii martie 2021 cu câștigătorul licitației corespunzătoare - producătorul „Молдавская ГРЭС” S.A. Adițional, pentru perioada de livrare aprilie 2021 – martie 2022, de asemenea, au fost negociate și semnate contracte bilaterale cu unii producători de energie din surse regenerabile, care nu dețin statutul de producător eligibil, precum și contractul obligatoriu cu Energocom SA în calitate de furnizor central.

În scopul asigurării livrărilor de energie după expirarea la 31.03.2022 a contractului semnat cu producătorul „Молдавская ГРЭС” S.A., încă la sfârșitul anului 2021 a fost lansat procesul de organizare a licitației prin publicarea pe pagina web a întreprinderii a invitației adresate către potențialii furnizori și producători de

energie electrică de a parcurge etapele relevante de precalificare. La data de 07.02.2022 a fost publicat Caietul de sarcini pentru licitație, prin care se urmărea semnarea contractelor bilaterale de procurare a energiei electrice pentru perioada de livrare începând cu data de 01.04.2022. Ulterior, în conformitate cu prevederile pct.18 alin.(1) al Dispoziției nr.2 din 25.02.2022 a Comisiei pentru Situații Excepționale (CSE) a Republicii Moldova licitația în cauză a fost suspendată. Tot în temeiul prevederilor aceluiași pct.18 al Dispoziției CSE nr.2 din 25.02.2022 s-a decis că:

- furnizorii serviciului universal și/sau furnizorii de ultimă opțiune, operatorii sistemelor de distribuție și operatorul sistemului de transport vor încheia contracte cadru de vânzare-cumpărare a energiei electrice, prin aplicarea unei proceduri simplificate de licitație aprobate prin hotărârea ANRE, cu furnizori alternativi de energie electrică și le vor activa în cazul indisponibilității parțiale sau totale a livrărilor de energie electrică de la producătorul „Молдавская ГРЭС” S.A. Contracte respective urmau să fie semnate până la data de 31.03.2022.
- producătorului „Молдавская ГРЭС” S.A. i s-a impus obligația de serviciu public pentru a livra în luna aprilie 2022 energie electrică către furnizorii serviciului universal și/sau furnizorii de ultimă opțiune, operatorii sistemelor de distribuție și operatorul sistemului de transport, cu menținerea condițiilor financiare și contractuale existente în contractele în vigoare până la 30 aprilie 2022.

Începând cu 01.05.2022, în baza prevederilor Dispoziției CSE nr.19 din 29.04.2022, furnizorului S.A. „Energocom” i s-a impus obligația de serviciu public de procurare a energiei electrice solicitate de furnizorii serviciului universal, furnizorii de ultimă opțiune și de operatorii de sistem pentru perioada 01-31 mai 2022, iar furnizorii și operatorii de sistem au fost obligați să încheie contracte de vânzare-cumpărare a energiei electrice cu furnizorul S.A. „Energocom”. Ulterior, în temeiul unui șir de dispoziții ale CSE (nr.22 din 23.05.2022, nr.28 din 24.06.2022, nr.34 din 26.08.2022) a fost extinsă până la sfârșitul anului 2022 perioada de aplicare a obligațiilor impuse în raport cu S.A. „Energocom” și furnizorii serviciului universal, furnizorii de ultimă opțiune și de operatorii de sistem.

De asemenea, este necesar de menționat că începând cu 01.06.2022 au fost puse în aplicare noi reguli de funcționare a pieței energiei electrice, prin care a fost modificat procesul de procurare a energiei electrice. Astfel, dacă anterior energia electrică era procurată în baza cantităților măsurate și efectiv livrate de către producători și furnizori, începând cu data menționată cantitățile de energie au început să fie procurate în baza notificărilor orare, iar abaterile de la notificări orare (dezechilibre negative și pozitive) – de la operatorul sistemului de transport Î.S. „Moldelectrica”.

Pentru asigurarea cu energie electrică a necesităților consumatorilor finali în anul 2022 a fost procurată o cantitate totală de energie electrică de 3 019,2 milioane de kWh, inclusiv:

Principalii furnizori/producători de energie electrică

Furnizor/Producător	Cantitate, mii kWh	Pondere, %
Furnizor Central (Energocom)	488 098	16,17
Молдавская ГРЭС	785 250	26,01
Producători neeligibili din surse regenerabile	48 830	1,62
Energocom	1 643 305	54,43
Молдавская ГРЭС	1 028 705	34,07
Energocom și Uchidroenergo (Ucraina)	328 415	10,88
Nuclearelectrica, Hidroelectrica, OMV Petrom (România)	118 174	3,91
OPCOM (România)	159 041	5,27
Alte	8 970	0,30
Dezechilibre negative și pozitive	53 730	1,78
Total	3 019 213	100,00

Noile prețuri reglementate pentru serviciile de furnizare a energiei electrice

Prețurile reglementate pentru furnizarea energiei electrice consumatorilor finali sunt calculate în conformitate cu „Metodologia de calculare, aprobare și aplicare a prețurilor reglementate pentru furnizarea energiei elec-

trice de către furnizorul de ultimă opțiune și furnizorul serviciului universal” nr.65/2018 din 22.02.2018 aprobată de către ANRE.

Din cauza creșterii vertiginoase a prețurilor de procurare a energiei electrice, anul 2022 a fost marcat de tocmai șase modificări ale prețurilor reglementate de furnizare a energiei electrice, din care doar ultima modificare a fost spre diminuare.

Dinamica modificării prețurilor reglementate de furnizare a energiei electrice, *bani/kWh*

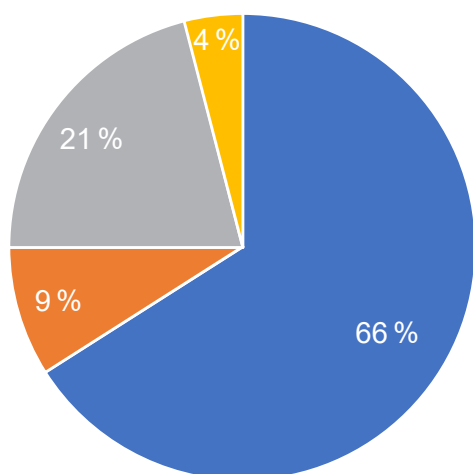
Puncte de delimitare	în vigoare la 01.01.2022	nr. 110 din 18.03.2022	nr. 326 din 08.06.2022	nr. 773 din 12.10.2022	nr. 882 din 02.11.2022	nr. 905 din 30.11.2022	nr. 909 din 08.12.2022
La punctele de intrare în rețelele de transport	98	157	200	251	413	524	396
La punctele de ieșire din rețelele de transport	112	171	214	265	428	538	410
Instalațiile racordate la rețelele de distribuție							
înaltă tensiune	114	173	216	268	430	541	412
medie tensiune	125	186	230	281	443	555	426
joasă tensiune	151	217	264	315	477	591	462

Dacă anul 2022 a început cu prețuri foarte mici, atunci, chiar și cu diminuarea acestor prețuri de la mijlocul lunii decembrie 2022, creșterea prețurilor reglementate de furnizare a energiei electrice a fost una foarte pronunțată. De exemplu, prețurile reglementate de furnizare a energiei către consumatorii finali ale căror instalații sunt racordate la rețelele de distribuție de medie tensiune a înregistrat la sfârșit de an o majorare de 3,4

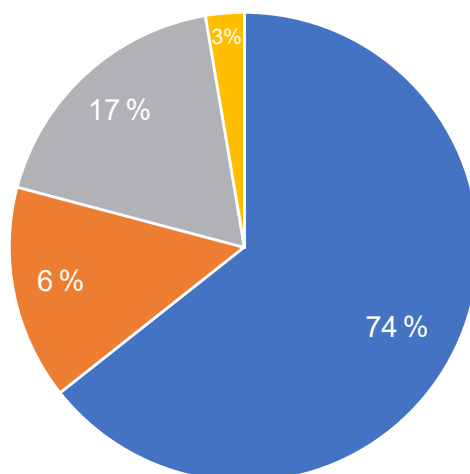
ori (de la 125 până la 426 bani/kWh); pentru consumatorii finali ale căror instalații sunt racordate la rețelele de distribuție de joasă tensiune creșterea prețurilor a fost de 3,1 ori (de la 151 până la 462 bani/kWh). Așa cum s-a menționat, această creștere a prețurilor reglementate de furnizare a fost în mare parte influențată de majorarea prețurilor de procurare a energiei electrice.

Structura prețului mediu de furnizare (a) în vigoare la începutul anului 2022 și a celui (b) aprobat în ultima lună a anului 2022 a fost următoarea:

(a) Prețul mediu în vigoare la începutul anului 2022



(b) Prețul mediu aprobat lunar



■ Procurare energie

■ Servicii de distribuție

■ Servicii de transport

■ Servicii de furnizare

Gestiunea riscurilor

ÎCS „Premier Energy” SRL identifică riscurile și oportunitățile și le priorizează pentru a permite concentrarea eforturilor asupra celor care au cel mai mare impact. Totodată accentul se pune pe riscurile care au și o probabilitate sporită de apariție; pentru oportunități, asupra cărora se poate acționa în mod realist pentru a îmbunătăți performanța.

Nu toate riscurile și oportunitățile identificate necesită acțiuni, întreprinderea poate lua o decizie în cunoștință de cauză de a accepta riscul, fără a lua nici o măsură în afară de identificarea și evaluarea acestora.

Gestiunea riscurilor și oportunităților în tot ansamblul sistemelor de management și ale proceselor întreprinderii joacă un rol important pentru a ajuta la:

- Îndeplinirea obiectivelor propuse;
- Îmbunătățirea randamentului;
- Îmbunătățirea modului de conducere;
- dezvoltarea unei culturi proactive de îmbunătățire;
- Îndeplinirea conformării cu legislația;
- asigurarea calității serviciilor prestate;
- Îmbunătățirea încrederii și satisfacției clientului.

Modelul aplicat de către ÎCS „Premier Energy” SRL presupune gestiunea riscurilor și oportunităților prin definirea unor proiecte considerate critice pentru întreprindere.

Periodic se realizează monitorizarea gradului de avansare pentru fiecare proiect, cu informare către Administratorul întreprinderii.

	2022	2021	2020
Proiecte în curs	6	2	4

ÎCS „Premier Energy” SRL așteaptă de la toți angajații săi un nivel înalt de responsabilitate în identificarea riscurilor și oportunităților, prin promovarea culturii proactive de îmbunătățire.

Perspectivile de dezvoltare

Perspectivile de dezvoltare ale entității rezultă din domeniul de activitate reglementat prin prisma prevederilor legislației în vigoare, și prin prestarea unui serviciu calitativ în procesul de furnizare a energiei electrice. Fiind o activitate total reglementată, furnizorul serviciului universal și de ultimă opțiune îndeplinește indicatorii și cerințele definite de legislația în domeniu. Un factor de dezvoltare durabilă a entității o reprezintă și măsurile de eficiență în gestiunea costurilor și atenția pentru calitatea serviciilor prestate consumatorilor.



Protecția mediului înconjurător și gestionarea responsabilă a resurselor

ÎCS „Premier Energy” SRL conștientizează impactul pe care îl produc activitățile întreprinderii asupra mediului înconjurător prin următoarele acțiuni:

- Acordarea unei atenții speciale protecției mediului înconjurător
- Utilizarea eficientă a resurselor naturale pentru satisfacerea cererii energetice.
- Acționarea dincolo de îndeplinirea cerințelor legale și a altor cerințe cu privire la mediu și adoptarea lor în mod voluntar.
- Implicarea furnizorilor companiei, lucrând cu diverse grupuri de interes și promovând utilizarea responsabilă a energiei.



Dezvoltarea sustenabilă. Obiectivele anului 2022

ÎCS „Premier Energy” SRL activează pentru satisfacerea necesităților energetice ale clienților săi în forma cea mai responsabilă. Aceasta implică operațiuni sigure care generează un impact redus mediului ambiant și îi permite companiei să mențină relații de încredere cu toate grupurile interesate de activitățile pe care le desfășoară.

În activitatea sa întreprinderea acordă o atenție deosebită protecției mediului și utilizării eficiente a resurselor naturale necesare pentru satisfacerea cerințelor clientului și a celor legale.

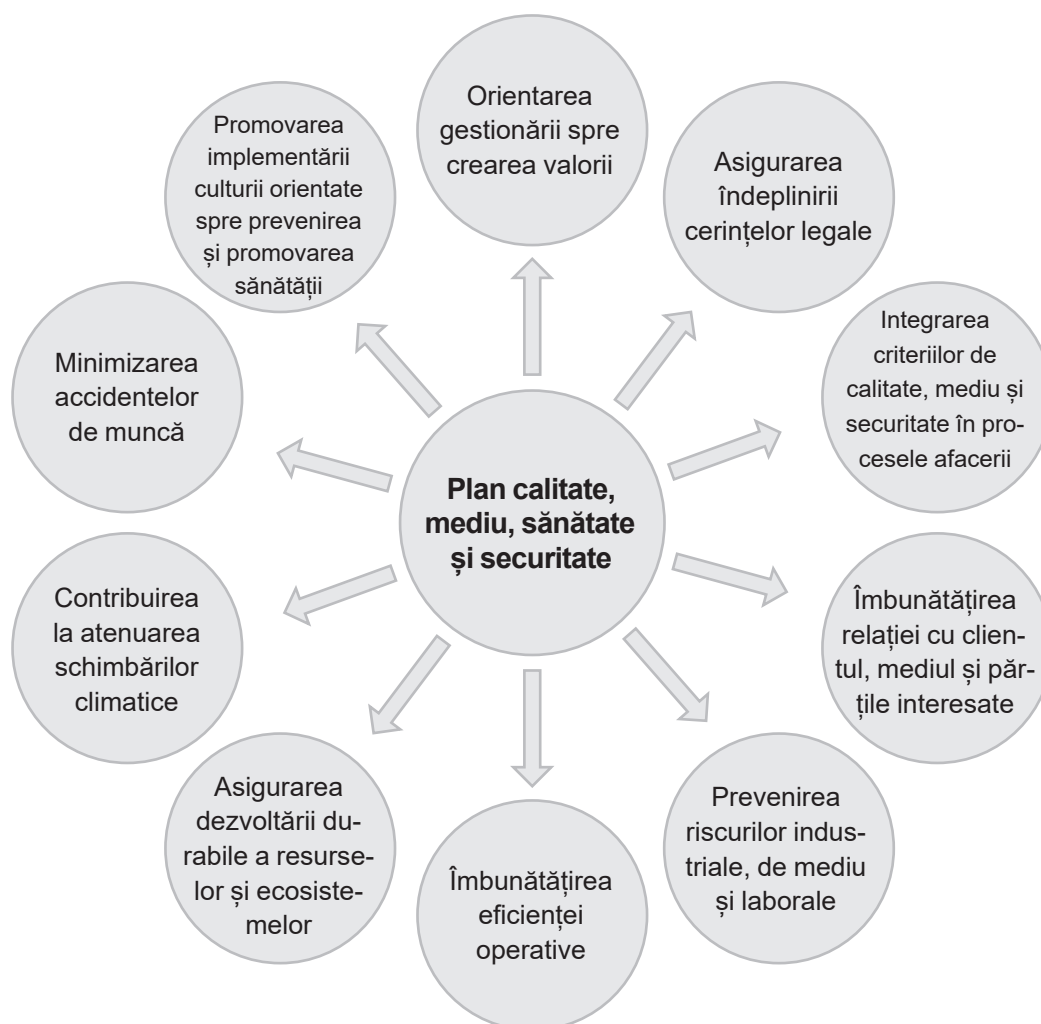
ÎCS „Premier Energy” SRL se ghidează în plan local și aplică „Politica de responsabilitate social corporativă”, care include un angajament clar de protecție a mediului ambiant. De asemenea, pentru îmbunătățirea gestionării aspectelor de mediu în cadrul întreprinderii a fost implementat și asigurat cu certificat sistemul de management de mediu

în conformitate cu cerințele ISO 14001:2015. La fel, periodic au loc audituri interne și externe în scopul identificării măsurilor preventive și îmbunătățirea continuă a proceselor.

Planificarea în domeniul mediului ambiant

Planificarea acțiunilor și obiectivelor în domeniul mediului ambiant are loc în conformitate cu cerințele „Politicii de responsabilitate social corporativă” și conform strategiei corporative. Modelul de management de mediu este bazat pe standardul internațional ISO 14001 și este o parte fundamentală a sistemului de management integrat al calității, mediului ambiant și sănătății și securității ocupaționale în cadrul întreprinderilor. La fel, planificarea de mediu este inclusă în „Planul de calitate, mediu ambiant și sănătate și securitate ocupațională”. Acest plan conține strategiile și liniile de acțiune, care definesc liniile directoare pentru întreprindere.

Liniile de acțiune „Planul de calitate, mediu ambiant și sănătate și securitate ocupațională”



Pentru realizarea obiectivelor și planurilor de îmbunătățire propuse în domeniul mediului ambiant, întreprinderea își planifică anual resurse financiare, atât la capitolul investiții, cât la cel de cheltuieli. Totodată, treptat, întreprinderea a pus accentul și se orientează spre îmbunătățirea infrastructurii, optând pentru

investiții ce au efect pozitiv asupra mediului, spre exemplu, înlocuirea tuburilor fluorescențe pe unele mai eficiente de tip LED.

Pentru anul 2022 au fost stabilite 7 obiective generale în domeniul mediului ambiant, nivelul de realizare al acestora fiind ilustrat în tabelul ce urmează.

Obiective

Obiective propuse pentru 2022		Obiective propuse pentru 2023
Reducerea consumului mediu de apă per angajat cu 0.2 %.	■	Menținerea consumului de apă per angajat la nivelul anului 2022
Reducerea consumului mediu de energie electrică per angajat cu 0,5 %	■	Reducerea consumului mediu de energie electrică per angajat cu 0,2 %
Menținerea consumului de hârtie per angajat la nivelul anului 2021.	■	Menținerea consumului de hârtie per angajat la nivelul anului 2022.
Conștientizarea și instruirea personalului propriu și al antreprenorilor în domeniul mediului ambiant în corespundere cu planul de instruire pentru anul 2022.	■	Conștientizarea și instruirea personalului propriu și al antreprenorilor în domeniul mediului ambiant în corespundere cu planul de instruire pentru anul 2023.
Participarea în acțiuni de plantare a arborilor sau curățenie în parcurile naturale	■	Participarea în acțiuni de plantare a arborilor sau curățenie în parcurile naturale
Participarea în acțiuni de conștientizare a societății în materie de schimbare climatică (Ora Planetei 2022).	■	Participarea în acțiuni de conștientizare a societății în materie de schimbare climatică (Ora Planetei).
Acțiuni de comunicare de mediu pe plan intern și extern.		Acțiuni de comunicare de mediu pe plan intern și extern.
Legendă: Îndeplinit ■ Parțial îndeplinit ■ Neîndeplinit ■		

Instruirea și conștientizarea în domeniul mediului ambiant

Gestionarea deșeurilor sau managementul deșeurilor a devenit un domeniu de activitate care necesită a fi îmbunătățit și transformat spre dezvoltarea și evoluarea sustenabilității, urmărind obiective de protejare, păstrare și îmbunătățire a calității mediului ambiant, a grijii față de sănătatea umană, de asigurare a utilizării eficiente și raționale a resurselor naturale, de promovare a principiilor de economie circulară, de asigurare a unor oportunități economice noi și contribuire la competitivitate pe termen lung. Or, obiectivul major al întreprinderii este tocmai stabilirea acestui echilibru între activitatea și dezvoltarea întreprinderii în cadrul său industrial și protecția

mediului ambiant prin asumarea responsabilităților de identificare a deșeurilor generate, colectarea selectivă și reciclarea lor, gestionarea și asigurarea depozitării deșeurilor în locuri adecvate.

Astfel pe parcursul anului 2022 au fost organizate două cursuri care țin de managementul deșeurilor în cadrul întreprinderii:

- Auditor triplu integrat/formare auditor sisteme integrate de management (calitate, mediu și sănătate și securitate ocupațională 9001:2005, 14001:2015, 45001:2015, 19001:2018), la care au participat 3 angajați, cu 90 de ore de instruire;
- Specialist management deșeuri, 1 angajat, 14 ore de instruire;

Cerințe legale

ÎCS „Premier Energy” SRL asigură o monitorizare continuă a evoluției legislației din domeniul mediului ambiant pentru a anticipa orice schimbare, ce ar putea influența afacerea, și pentru a se adapta la noile cerințe.

Compania oferă părților interesate diverse instrumente și metode de recepționare a sugestiilor și reclamațiilor, inclusiv a celor de mediu, fiind asigurată și tratarea adecvată a reclamațiilor de acest tip. Pe segmentul comunicare cu părțile interesate ÎCS „Premier Energy” SRL a onorat invitațiile autorităților de mediu pentru delegarea reprezentanților întreprinderii la ședințele de lucru privind teme cum ar fi:

- Participarea la Prie Environment Conference Moldova (noiembrie 2022)
- Desfășurarea evenimentul „Ora Pământului” (martie).

Instrumente privind monitorizarea cerințelor legale

Instrumentele și metodologiile joacă un rol important în activitatea ÎCS „Premier Energy” SRL. În 2022 compania a dispus de mai multe instrumente pentru managementul de mediu. De exemplu, a folosit aplicația SALEM, care permite identificarea continuă și evaluarea anuală a cerințelor legale în domeniul mediului ambiant. În total, aplicația SALEM înregistrează 25 de legi/norme/permise cu 114 cerințe de mediu de nivel local.

Periodic, în dependență de modificările apărute în legislația națională, prin intermediul buletinelor informative, personalul a fost informat despre ultimele noutăți și schimbări în domeniul legislativ. Pe parcursul anului 2022 nu au fost publicate buletine informative interne cu referințe la legislația de mediu.

În conformitate cu raportul de evaluare al



cerințelor legale de mediu pentru anul 2022, întreprinderea s-a conformat tuturor cerințelor legale în vigoare.

Consumul de energie în cadrul organizației

Consumul total de energie în cadrul ÎCS „Premier Energy” SRL îl constituie suma consumurilor directe și indirecte de energie.

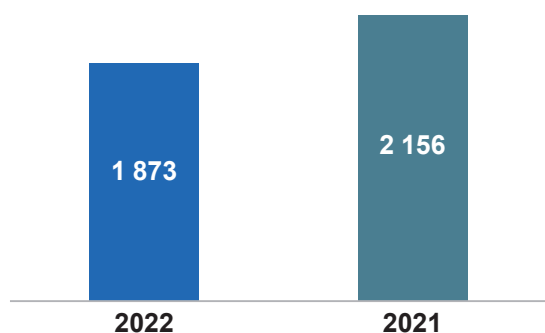
Prin consumul direct de energie se are în vedere consumul de combustibil (gaz natural, benzină) în activitatea proprie a întreprinderii. Consumul indirect de energie se referă la consumul de energie electrică și agent termic în centrele de muncă.

Ca urmare a realizării continue a acțiunilor de educare și conștientizare a personalului pe de o parte, și a temperaturilor relativ ridicate în perioada rece a anului pe de altă parte, în 2022 consumul total de energie în cadrul întreprinderilor a înregistrat o diminuare față de anul 2021 cu 283 GJ.

De asemenea, s-a insistat pe informarea periodică a angajaților privind importanța economisirii resurselor naturale. Totodată au fost efectuate verificări periodice, după orele de lucru și în zile de odihnă, pentru a se confirma dacă angajații deconectaseră la plecare receptoarele electrice, funcționarea cărora nu era necesară în absența lor, de exemplu, iluminarea încăperilor și calculatoarelor, climatizoarele și încălzitoarele electrice.

Datele despre consumul de energie au fost obținute prin intermediul facturilor emise sau datelor înregistrate de contoarele instalate. Suplimentar, pentru acele centre de muncă unde întreprinderea are dislocați angajați în edificii arendate și gestionate de terți, iar datele ce țin de consumuri nu pot fi separate prin aparate de evidență, pentru a raporta și consumurile și a acestui personal propriu, se efectuează calcule estimative ale consumurilor astfel încât obiectul raportării să cuprindă tot personalul întreprinderii. Calculele finale a energiei se efectuează în baza datelor anuale privind cantitățile de combustibil și energie consumate. La fel, se realizează conversiile necesare efectuării acestei calculări, utilizând factori de conversie prestabiliti (exemplu de surse de factori de conversie utilizați: IEA - International Energy Agency, IPCC - Intergovernmental Panel on Climate Change).

Consum total de energie, GJ



Nota: Valori utilizate: densitate gaz natural 0,808 kg/m³, densitate benzină 0,7475 kg/l, PCI gaz natural 47,585 MJ/kg, PCI benzină 44,3 MJ/kg.

Atenuarea și adaptarea la schimbările climatice

Emisii în atmosferă

ÎCS „Premier Energy” SRL, este preocupată de problema privind schimbarea climei și în acest sens și-a propus adoptarea mai multor acțiuni, ce ar contribui la reducerea emisiilor de gaze cu efect de seră. Utilizarea rațională și eficientă a energiei este unul din pilonii fundamentali în politica întreprinderilor. Angajamentul privind utilizarea eficientă a

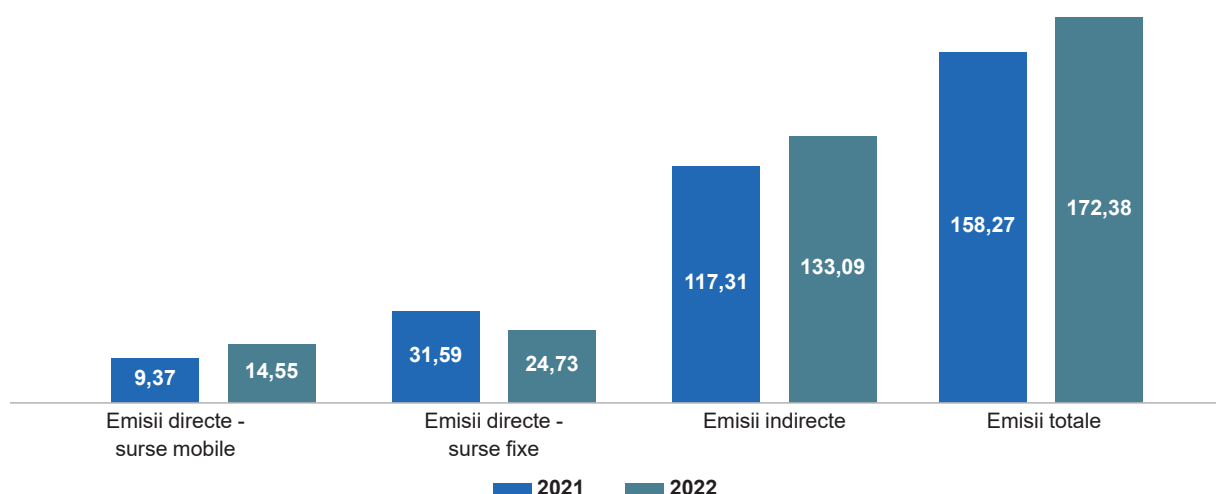
energiei nu este doar un angajament intern, acesta este promovat intens și în rândul antreprenorilor și furnizorilor săi. În continuare și în anul 2022 a fost păstrată tendința obținută în anii precedenți privind reducerea nivelului de emisii atmosferice, în special, a gazelor cu efect de seră.

***A se vedea defalcarea emisiilor în tabelul cu date, în coloana corespunzătoare anului 2022.

Principalii factori care au contribuit la această reducere au fost:

- **consumul de combustibil:** optimizarea proceselor în unitatea de transport și implicarea unităților operative în acțiuni de analiză și optimizare a rutelor parcurse, renovarea parcului de automobile prin înlocuirea celor de tip vechi cu automobile care au un consum mai mic, temperaturi mai ridicate în perioada rece a anului față de anul anterior.
- **energie electrică:** înlocuirea instalațiilor și echipamentelor electrice cu unele cu un consum mai redus de electricitate;
- **instruirea și conștientizarea** personalului propriu și a celui al antreprenorilor privind angajamentul față de mediul înconjurător și importanța unui consum eficient și responsabil.

Emisii directe și indirecte de gaze cu efect de seră, tCO₂eg



Nota: Pentru calculul emisiilor directe de gaze cu efect de seră au fost incluse emisii de: CO₂, CH₄ și emisii de N₂O. Datele privind emisiile de gaze cu efect de seră provenite din surse fixe și surse mobile au fost calculate în baza datelor privind consumul de combustibil incluse în acest raport. Emisiile directe de gaze sunt generate de sursele mobile (parcul auto) și surse fixe din centrele de muncă ale întreprinderilor. Metodologia de calcul a emisiilor provenite din surse mobile este produsul dintre consumul de combustibil, densitatea acestuia, puterea

calorică superioară/inferioară și factorul de emisie. Emisiile de la sursele fixe pentru consumul de combustibil se calculează similar. Emisiile indirecte de gaze au fost calculate prin înmulțirea consumului de electricitate sau, respectiv, a consumului de agent termic la factorul de emisie pentru fiecare din aceste consumuri. Sursa factorilor de emisie utilizați: IEA (International Energy Agency- IEA_CO2 Emissions from fuel combustion 2018), IPCC - Intergovernmental Panel on Climate Change

Integrarea criteriilor de mediu

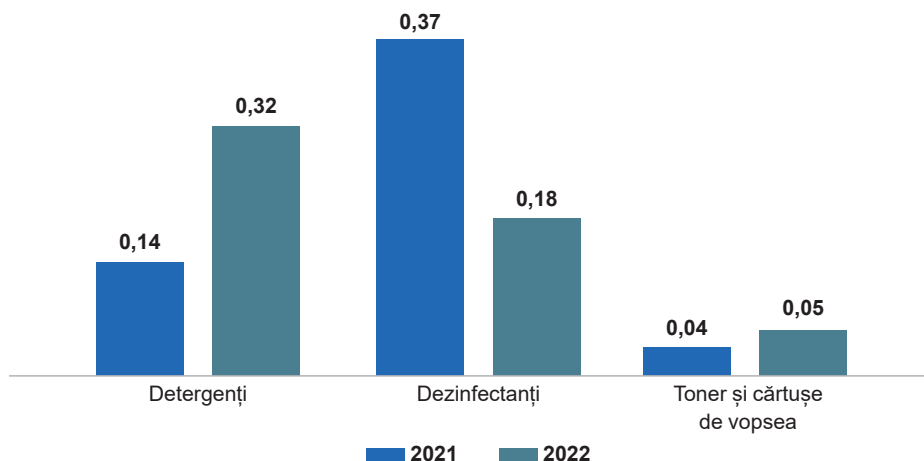
Consumul responsabil de resurse

Cele mai importante consumuri, ce ar avea un impact semnificativ asupra mediului, sunt cele de energie electrică, apă, gaz, hârtie și combustibili.

Materialele utilizate sunt procurate atât de la furnizorii externi, care activează pe piața națională, cât și de la unii furnizori din afara țării.

Datele privind consumul de materiale reflectă cantitățile indicate în facturile de procurare sau în actele de recepție a lucrărilor.

Consumul de materiale anii 2021- 2022, tone



Inițiative și acțiuni

În fiecare an întreprinderea participă la diferite proiecte de plantare a arborilor în diferite localități ale țării. Astfel, la 10 noiembrie 2022 echipa de voluntari de la ÎCS „Premier Energy” SRL a participat la campania de înverzire „Plantează-ți viitorul” și s-a deplasat în ocolul silvic Buțeni unde a sădit ghindă și puiet de stejar. Având la activ acțiuni de înverzire similare de aproape două decenii, noutatea acestei toamne a fost plantarea ghindei. Voluntarii au aflat că în zonă cresc patru specii de stejar, iar pentru plantarea puietilor se folosește așa-numita spadă Colesov. Echipa gospodăriei silvice a oferit tot suportul necesar, a explicat și a supravegheat procesul plantării pe toată durata. Astfel, pe parcursul zilei au fost plantată o suprafață de 0,5 ha de ghindă de stejar alb, 0,7 ha de ghindă de stejar roșu, precum și 0.5 ha de puiet de stejar.

Acțiunile de educație și conștientizare în domeniul mediului ambiant au ca scop sensibilizarea angajaților întreprinderii, precum și a altor părți interesate în acest sens, în special, clienții și copii. În 2022 la această temă au fost emise comunicate de mediu, au avut loc discuții cu clienții, au fost publicate articole pe rețeaua de socializare Facebook, canalul de Telegram și pe pagina web a întreprinderii.

Utilizarea eficientă și responsabilă a apei

Consumul de apă în cadrul întreprinderii

Pentru ÎCS „Premier Energy” SRL, apa este unul dintre aspectele importante în ceea ce ține de performanța de mediu și aceasta a fost inclus de către managementul de vârf al întreprinderii ca un aspect separat în compartimentul Mediu ambiant al Politicii de responsabilitate socială corporativă. Managementul apei în cadrul ÎCS „Premier Energy” SRL se bazează pe utilizarea responsabilă a acesteia.

Conștientizând problema tot mai stringentă a reducerii resurselor de apă pe glob, ÎCS „Premier Energy” SRL își stabilește acțiuni de reducere a consumului de apă.

Astfel, grație educării și conștientizării cu privire la măsurile de reducere a consumului de apă și importanța acesteia; renovării infrastructurii existente și înlocuirii echipamentelor vechi cu unele noi mai eficiente deja de mai mulți ani se înregistrează reducerea volumului de apă consumată în cadrul edificiilor arendate de către întreprindere.

Datele referitoare la cantitățile de apă consumate în cadrul întreprinderii sunt preluate



din facturile primite de la furnizorii de apă în baza contractelor de prestare a serviciului de alimentare cu apă și canalizare și în baza calculelor pentru personalul localizat în edificiile și clădirile arendate. Volumul de apă consumat raportat se compune din cei 859.00 m³ captați din rețeaua de distribuție. Deversarea apei în rețeaua publică de canalizare se realizează planificat și se gestionează în baza contractelor pentru acest tip de serviciu de către întreprinderile autorizate.

Prevenirea contaminării

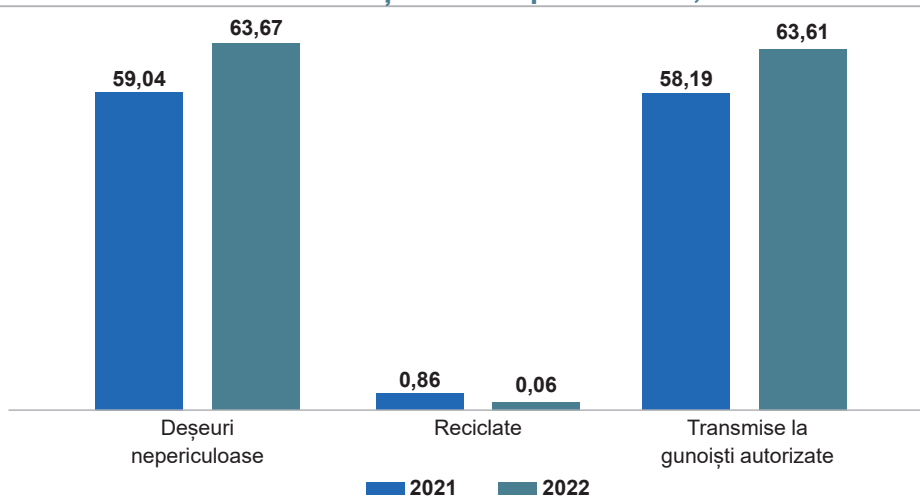
Gestionarea deșeurilor

În cadrul sistemului de management de mediu (ISO 14001:2015) implementat, ÎCS „Premier Energy” SRL dispune de proceduri de control și gestiune a deșeurilor formate în urma activității, aceste documente definind modul de separare, stocare și control asupra lor. compania consideră prioritară reciclarea deșeurilor formate prin intermediul administratorilor autorizați sau valorificarea energetică în locul depozitării acestora la gunoiștile autorizate.

În 2022 pentru realizarea activității de gestionare a deșeurilor compania a acționat în conformitate cu procedurile stabilite. Acest fapt i-a permis controlul adecvat asupra acestui aspect prin definirea proceselor de identificare, păstrare/stocare, controlul și gestionarea deșeurilor.

În anul de analiză au fost gestionate deșeuri nepericuloase cum ar fi cele de hârtie și carton, plastic și deșeuri menajere.

Gestionarea deșeurilor nepericuloase, tone



Gestionarea deșeurilor periculoase

Printre deșeurile periculoase gestionate (acumulate și transmise la un administrator autorizat) pe parcursul anului 2022 au fost gestionate:

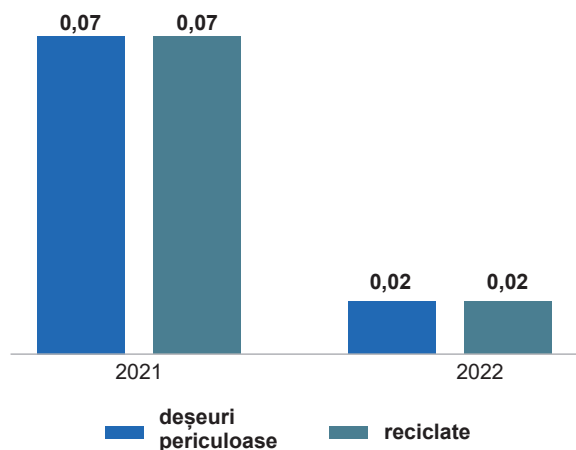
- baterii și pile acumulate în cadrul întreprinderii, dar și colectate de la angajații și consumatorii ce vizitează sediile și oficiile;
- tuburi fluorescente care anual sunt înlocuite pe unele mai eficiente de tip LED.

În ceea ce privește modul de tratare a deșeurilor periculoase prioritar s-a pus accentul pe reciclare, ori de câte ori acest lucru a fost posibil.

În conformitate cu legislația Republicii Moldova gestionarea deșeurilor toxice și periculoase se realizează în baza contractelor încheiate cu întreprinderi special autorizate în acest sens de către autoritățile de mediu, care, la fel, stabilește modul de tratare a deșeurilor preluate. În acest sens ÎCS „Premier Energy” SRL, în baza listelor oferite de către

autoritatea de mediu, au identificat agentul economic autorizat, care în 2022 a preluat deșeurile și în baza contractelor semnate le-a gestionat prin reciclare, valorificare energetică sau depozitare la o gunoiște autorizată.

Gestionarea deșeurilor periculoase, *tone*



Emisii de gaze cu efect de seră, *tCO2eq*

		2022	2021
Emisiile directe și indirecte de gaze cu efect de seră;	Emisii directe - surse mobile	14,55	9,37
	Emisii directe - surse fixe	24,73	31,59
	Emisii indirecte	133,09	117,31
	Emisii totale	172,38	158,27

Gestionare deșeuri periculoase și nepericuloase

		2022	2021
Greutatea totală a deșeurilor gestionate, conform tipului și metodei de tratare	deșeuri nepericuloase, <i>tone</i>	63.67	59,04
	reciclate	0,06	0,86
	valorificate energetic	0,00	0,00
	transmise la gunoiști autorizate	63,61	58,19
	deșeuri nepericuloase în stoc	0,00	0,00
	deșeuri periculoase, <i>tone</i>	0,02	0,07
	reciclate	0,02	0,07
	valorificate energetic	0,00	0,00
	transmise la gunoiști autorizate	0,00	0,00
	deșeuri periculoase în stoc	0,00	0,00

Consum de apă și modul de deversare, m³

		2022	2021
Consumul de apă pe surse	Consumul de apă în edificii	859,00	704,00
	Consumul total de apă	859,00	704,00
Cantitatea totală de apă uzată deversată pe calitate și destinație;	Apă vărsată în rețeaua publică	859,00	704,00
	Apă vărsată în fosa septică	0,00	0,00
	Volumul total vărsat	859,00	704,00

Materiale (cu un posibil impact ambiental)

		2022	2021
Materiale provenite din surse neregenerabile, tone			
Materiale utilizate (hârtie, hârtie reciclată, toner, cartușe etc.)	Vopsea și solvenți	0,00	0,00
	Detergenți	0,32	0,14
	Dezinfectanți	0,18	0,37
	Ulei auto	0,00	0,00
	Toner și cartușe de vopsea	0,05	0,04
	Materiale provenite din surse regenerabile, tone		
	Hârtie	3.72	4.41
Total materiale utilizate		3.98	4.95

Consumul de energie în cadrul organizației

		2022	2021
Consumul de energie în interiorul organizației	Consum total de energie provenită din surse neregenerabile, GJ	201,27	129,54
	Consum benzină	201,27	129,54
	Consum de energie	1 671,42	2 026,08
	Consum de energie electrică	842,30	835,95
	Consum agent termic	343,32	569,40
	Consum gaz încălzire clădiri	485,80	620,73
	Consum total de energie	1 872,69	2 155,63

Interes pentru persoane

Pentru ÎCS „Premier Energy” SRL este esențială promovarea unui mediu de lucru de calitate, bazat pe respect, diversitate și dezvoltarea personală și profesională. De asemenea, Premier Energy a aprobat un Cod etic, care stabilește normele ce trebuie să dicteze comportamentul etic al tuturor angajaților în activitatea lor de zi cu zi și, în special, în ceea ce privește relația și interacțiunea acestora cu toate grupurile de interes.





Angajamente

- ▶ Aplicarea celor mai bune practici privind identificarea, captarea și fidelizarea talentelor necesare pentru dezvoltarea afacerilor, respectându-se principiul echității și a nondiscriminării, indiferent de cauză (dizabilitate, vârstă, sex, parcurs profesional anterior etc.).
- ▶ Încurajarea dezvoltării profesionale a persoanelor prin modelul de gestionare a talentelor, cu asigurarea ca toți specialiștii să dispună de mijloacele, programele și instrumentele necesare pentru îmbunătățirea abilităților și competențelor lor.
- ▶ Promovarea unui mediu de muncă motivant, care să asigure recunoașterea pe plan intern a culturii efortului, a autonomiei necesare pentru a putea crea, dezvolta și a se dedica inovației, precum și asigurarea unui sistem de compensații corespunzător.
- ▶ Asigurarea implementării eficiente a mecanismelor de flexibilitate, care să faciliteze echilibrul dintre viața profesională și cea personală și care să favorizeze dezvoltarea umană și socială a persoanelor.
- ▶ Încurajarea diversității și egalității de șanse într-un mediu respectuos, de ascultare și dialog permanent, cu acordarea unei atenții speciale incluziunii persoanelor cu dizabilități și extinderea acestui angajament și la nivelul furnizorilor și al antreprenorilor.
- ▶ Promovarea dialogului constant cu reprezentanții sociali, care să asigure feedback-ul în procesul de luare a deciziilor.

Mizăm pe respect, diversitate și dezvoltare

ÎCS „Premier Energy” SRL promovează un mediu de lucru de calitate, bazat pe respect, diversitate și dezvoltarea personală și profesională. De asemenea, societatea dispune de un Cod etic, care stabilește normele ce vor dicta comportamentul etic al tuturor angajaților în activitatea lor de zi cu zi și, în special, în ceea ce privește relația și interacțiunea acestora cu toate grupurile de interes.

Numărul total de angajați în funcție de tipul de contract și gen

Anul	2022	2021
Numărul total de angajați în funcție de tipul de contract și gen	103	88
Contract pe termen determinat	6	1
Femei	5	1
Bărbați	1	0
Contract pe termen nedeterminat	97	87
Femei	80	73
Bărbați	17	14

Numărul total de angajați în funcție de norma de lucru

	2022	2021
Numărul total de angajați în funcție de norma de lucru	103	88
Norma întreaga	101	86
Femei	83	72
Bărbați	18	14
Norma redusă	2	2
Femei	2	2
Bărbați	0	0

Contractul colectiv de muncă

În luna martie 2022 administrația companiei și reprezentanții sindicatului au semnat acordul protocol cu privire la remunerarea angajaților pentru anul 2022.

În corespundere cu prevederile acordului, începând cu 1 ianuarie 2022, tabelului remunerativ a fost majorat cu 2 100 de lei.

Procentul de majorare de 13,94 % a fost aplicat asupra componentei salariale de omologare a tabelului remunerativ și a suplimentului de transformare a retribuirii variabile.

Angajații au beneficiat de o plată unică de stimulare pentru productivitate pentru anul 2022

în mărime de 1,5 %, aplicată la salariul fix. Pe parcursul anului 47 de angajați ai Premier Energy au avut promovări salariale.

Activități de formare personală și profesională în anul 2022

Pe parcursul anului 2022 au fost realizate mai multe activități formative de dezvoltare personală și profesională a angajaților ÎCS „Premier Energy” SRL.

Protecția civilă

În martie, în contextul declanșării războiului în țara vecină și, în consecință, a instalării instabilității cu privire la securitatea din regiune, a avut loc instruirea personalului cu privire la protecția civilă. Instruirea s-a axat pe măsurile de protecție necesare de asigurat în caz de escaladare a conflictului armat până la un război nuclear. La curs au participat 78 de angajați ai ÎCS „Premier Energy” SRL.

Securitatea și sănătatea în muncă au continuat să prezinte o importanță majoră în sectorul electroenergetic, motiv pentru care în luna iunie a avut loc o instruire obligatorie cu privire la acordarea primului ajutor, la care angajații ÎCS „Premier Energy” SRL au învățat despre procedurile de acordare eficientă a primului ajutor persoanelor accidentate.

Formarea și consolidarea echipelor

Vara și toamna anului 2022 au fost dedicate activităților de formare și consolidare a echipelor, la care au participat angajați din toate subdiviziunile furnizorului. În contextul promovării și implementării la întreprinderi a politicilor prietenoase familiei, după o pauză îndelungată, cauzată de starea de urgență în sănătate, a fost reluată organizarea călătoriilor de weekend în zonele turistice ale Moldovei și României, pentru angajați și membrii familiilor lor. Astfel, pentru lunile iulie și august a fost propus un program cu excursii de weekend, întreprinderile asigurând transportul gratuit, cu plecarea din Chișinău, și un ghid licențiat pentru fiecare dintre destinațiile aprobate.

Pe de altă parte, au avut loc activități interactive de consolidare a echipelor în localitatea Pohrebea, Dubăsari, dar și în zonele montane din România.



În excursiile din vara anului 2022 au participat în total 39 de angajați. Împreună cu membrii familiilor lor au călătorit 80 de persoane.

În lunile iulie, septembrie și octombrie s-au desfășurat training-uri de formare și consolidare a echipelor cu angajații din toate subdiviziunile în localitatea Pohrebea, Dubăsari și în zonele montane din România. Training-urile s-au focusat pe dezvoltarea abilităților de comunicare, relaționare, soluționare de probleme, implicare și depășirea limitelor personale. În total la evenimentele de consolidare a echipelor din localitatea Pohrebea au participat 48 de angajați din toate subdiviziunile, iar la cele din România – 2 persoane.

Promovarea egalității de gen la locul de muncă

În anul 2022 compania a participat în cadrul unui proiect de dezvoltare finanțat de USAID pentru promovarea egalității de gen la locul de muncă. Un angajat din cadrul ÎCS „Premier Energy” SRL a participat în Viena, Austria, în perioada 14-19 noiembrie, la un program accelerat de promovare a egalității de gen și a femeilor, în mod special, în industriile dominate de forță de muncă bărbătească, program de identificare a lacunelor existente în cadrul organizației și a celor mai

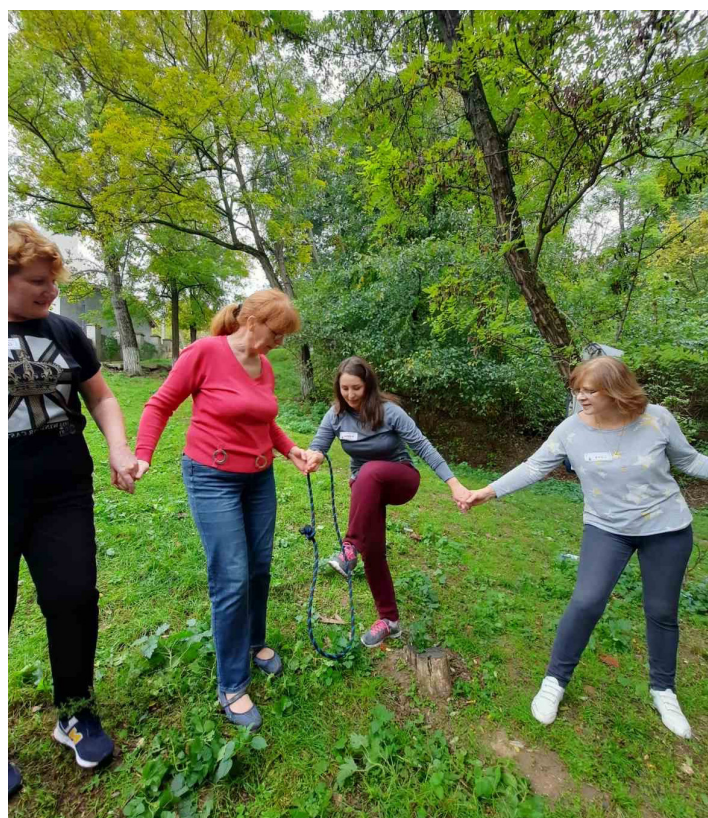


bune practici de implementare a politicilor cu privire la egalitatea de gen.

Instruirea pe domenii de dezvoltare

În anul 2022 s-au desfășurat în total 2 624,5 ore de instruire pe diferite domenii de dezvoltare.

Domenii de instruire	Nr. ore instruire
Achiziții și logistică	8
Calitate și mediu ambiant	120
Control și audit	8
Dezvoltare personală	859
Economico-financiar	47,5
Limbi străine	7
Protecție civilă	152
Resurse umane	56
Servicii client	472
Sisteme informatice	34
SSM	861
Total	2 624,5



Obiective de formare profesională

Obiective realizate în 2022	Obiective propuse pentru 2023
Cursuri de acordare a primului ajutor	Realizarea formărilor profesionale cu privire la securitatea și sănătatea în muncă
Derularea proiectului „Politici prietenoase” în cadrul companiei	Realizarea formărilor profesionale cu privire la angajamentele față de mediu
	Desfășurarea evenimentelor formative în cadrul proiectului de Politici prietenoase familiei la locul de muncă
Legendă: Îndeplinit ■ Parțial îndeplinit ■ Neîndeplinit ■	

Securitate și sănătate

ÎCS „Premier Energy” SRL își planifică și își derulează activitățile, considerând că nimic nu este mai important decât securitatea, sănătatea și bunăstarea persoanelor. În acest sens, performanța întreprinderii depășește simpla îndeplinire a obligațiilor sale legale și a altor cerințe adoptate în mod voluntar. Astfel, se promovează îmbunătățirea continuă a condițiilor de muncă și de gestionare a securității, sănătății și bunăstării, care implică nu doar angajații ÎCS „Premier Energy” SRL, ci și personalul furnizorilor, pe cel al antreprenorilor, clienții, la fel, alte grupuri de interes, cu scopul evitării și prevenirii accidentelor și problemelor de sănătate, prin asigurarea unui mediu sigur și sănătos, precum și promovând sănătatea și bunăstarea acestora.





Angajamente

- ▶ **Garantarea faptului că securitatea și sănătatea reprezintă o responsabilitate individuală nedelegabilă, care, prin intermediul unui angajament colectiv vizibil, este asumată de pe poziția de lider de către conducere. Totodată, este asumată în mod proactiv și integrat de către întreaga organizație, precum și de către furnizori și antreprenori.**
- ▶ **Recunoașterea securității și sănătății drept responsabilitate individuală, care este o condiție de muncă pentru personalul ÎCS „Premier Energy” SRL, precum și a activității antreprenorilor. Monitorizarea permanentă a sarcinii de a notifica, evalua și gestiona în mod corespunzător orice situații cu risc potențial, ce ar putea să afecteze lucrătorii, furnizorii, clienții, publicul și securitatea instalațiilor.**
- ▶ **Promovarea continuă a necesității menținerii unui mediu de lucru liber de riscuri integrând în managementul antreprenorial prevenția riscurilor la locul de muncă și acțiunile destinate protejării și promovării sănătății și bunăstării.**
- ▶ **Stabilirea instruirii în calitate de motor al cultivării securității, prin intermediul formării continue, al analizării incidentelor și accidentelor, al difuzării lecțiilor învățate, al educării și promovării sănătății.**
- ▶ **Integrarea criteriilor existente cu privire la securitatea muncii și sănătate în cadrul proceselor aferente afacerilor, în noile proiecte, activități, instalații, și servicii, precum și în selectarea și evaluarea furnizorilor și al întreprinderilor colaboratoare, care, dacă nu sunt îndeplinite, condiționează începerea sau continuarea activității.**
- ▶ **Investirea în strategii noi de educație sanitară și promovare a sănătății, care să permită ca locul de muncă să se transforme într-un vector de comunicare a conduitelor sănătoase pentru angajat și mediul său.**
- ▶ **Implementarea acțiunilor de îmbunătățire a calității vieții, a bunăstării și sănătății comunităților în care societatea își desfășoară activitatea. Asigurarea resurselor și mijloacelor necesare care să permită permanent respectarea standardelor de securitate.**

Securitatea și sănătate în muncă – obiectiv prioritar

Securitatea și sănătatea rămâne a fi cea mai importantă și actuală preocupare a întreprinderii. În anul 2022 ÎCS „Premier Energy”

SRL a continuat activitățile lansate în cadrul proiectului „Angajament pentru securitate și sănătate în muncă”, păstrându-se obiectivul prioritar al companiei de asigurare a securității și sănătății în muncă a angajaților săi, precum și reducerea la zero a numărului de accidente în activitatea întreprinderii.

Principiile de Securitate și Sănătate

01 Nimic nu este mai important decât securitatea și sănătatea

02 Orice accident poate fi evitat

03 Securitatea este o responsabilitate a conducerii

04 Securitatea este o responsabilitate individuală

05 Toate lucrările trebuie planificate și executate ținând cont de normele de securitate

Angajament pentru securitate și sănătate – cinci principii de prevenire a riscurilor ocupaționale:

- **Nimic nu este mai important** decât securitatea și sănătatea.
- **Orice accident poate fi evitat.**
- **Toți angajații** trebuie să planifice și să execute lucrările ținând cont de securitate.
- **Securitatea** este o responsabilitate individuală.
- **Securitatea** este o responsabilitate a conducerii

În scopul informării și implicării angajaților companiei în procesul decizional, ÎCS

„Premier Energy” SRL desfășoară periodic Comitete de securitate și sănătate în muncă, cu participarea reprezentanților sindicatelor, care au fost petrecute cu prezență fizică. În cadrul acestor ședințe trimestriale au fost discutate chestiunile cu privire la asigurarea securității și sănătății angajaților companiei, accidentele și incidentele produse în ultima perioadă, condițiile de muncă ale personalului din oficiile comerciale, situația pandemică în rândul angajaților companiei și prezentarea indicatorilor de securitate, frecvență și gravitate, dotarea personalului cu Echipamente de Protecție Individuale și condițiile de muncă a angajaților, precum și alte teme de asigurare a activității angajaților în siguranță.

Descriere	Unitate de măsură	Obiectiv	2022	2021
Mentținerea indicatorului de gravitate	Indicator ²	0	0	0
Mentținerea indicatorului de frecvență	Indicator ³	0	0	0
Îmbunătățirea indicelui de absenteism	%	3,1	2,17	3,15

Indicele de absenteism

Premier Energy	2022	2021
Obiectiv, %	3,10	4,30
Realizat, %	2,17	3,15

Dinamica indicelui de absenteism în 2022 în comparație cu anul 2021 este pozitivă.

ÎCS „Premier Energy” SRL a implementat standardul internațional privind Sistemul de Management al Sănătății și Securității Ocupaționale ISO 45001:2018. Anual sunt realizate audituri interne și externe pentru urmărirea respectării întocmai a cerințelor standardului și a normelor de securitate și sănătate în muncă. Abaterile detectate sunt definite drept constatări (neconformități, observații, oportunități de îmbunătățire), care sunt investigate și pentru care sunt elaborate planuri de acțiuni corective /preventive cu scopul eliminării acestora. Urmând cerințele standardului ISO 45001:2018, compania stabilește anual obiective pentru securitate și sănătate în muncă.

Atingerea unui nivel înalt de securitate în muncă a angajaților este posibilă nu doar prin dotarea personalului cu echipamente de pro-

tecție individuală și colective, implementarea procedurilor de lucru și instrucțiunilor de securitate, precum și sensibilizarea personalului privind respectarea normelor de protecție în muncă. Un factor important este schimbarea conștiinței personalului propriu, obținerea unui comportament sigur în orice activitate. În acest context, activitatea de sensibilizare și conștientizare în rândul angajaților privind necesitatea respectării normelor de securitate a fost desfășurată și în cadrul instructajelor periodice și primare cu angajații.

Numărul de ore de instructaj, defalcat pe categorii

Instructaj	2022	2021
Primare	24	18
Periodice	99	89

Periodic compania evaluează și reevaluează riscurile profesionale. La apariția noilor riscuri, acestea sunt înregistrate pentru ca ulterior să fie evaluate și elaborate măsurile corective și preventive.

Totodată, întreprinderea acordă o deosebită atenție instruirii și desfășurării diferitor simu-lări în materie de securitate antiincendiară. În

anul 2022 personalul a fost instruit cu privire la procedura de evacuare în situații excepționale, fiind efectuată, în acest sens, și o evacuare simulată a personalului.

Pentru a trasa principalele directive în domeniul securității și sănătății în muncă, compania elaborează în fiecare an un plan de securitate, care prevede acțiuni adiționale de promovare a importanței securității

și sănătății în muncă în companie.

În anul 2022 acesta a inclus următoarele aspecte:

- instruirea personalului cu privire la securitatea și sănătatea în muncă – 861 de ore;
- campanii de sensibilizare și modelare a comportamentului angajaților în materie de securitate și sănătate.

Obiective

Obiective propuse pentru 2022		Obiective propuse pentru 2023
Menținerea indicatorului de gravitate 0 ²	■	Menținerea indicatorului de gravitate 0 ²
Menținerea indicatorului de frecvență 0 ³	■	Menținerea indicatorului de frecvență 0 ³
Îmbunătățirea indicelui de absenteism 3,10 %	■	Îmbunătățirea indicelui de absenteism 2,15 %
Comunicare privind prevenirea riscurilor interne și externe, 12 activități	■	Comunicare privind prevenirea riscurilor interne și externe, 12 activități
Instruirea personalului propriu și al entităților prestatoare de servicii cu privire la acordarea primului ajutor, 1 cursuri	■	Instruirea personalului propriu și al entităților prestatoare de servicii cu privire la acordarea primului ajutor, 1 curs
Realizarea campaniilor de promovare a modului sănătos de viață și prevenirea îmbolnăvirilor, 3 campanii	■	Realizarea campaniilor de promovare a modului sănătos de viață și prevenirea îmbolnăvirilor, 4 campanii
Legendă: Îndeplinit ■ Parțial îndeplinit ■ Neîndeplinit ■		

Acțiuni de sensibilizare și conștientizare a securității muncii de către angajați

Pornind de la ideea că numai prin informare și instruire este posibilă modelarea unui comportament conștient și corect în raport cu securitatea și sănătatea, ÎCS „Premier Energy” SRL a continuat și în anul 2022 desfășurarea mai multor campanii interne cu privire la promovarea modului sănătos și prevenirea accidentelor de muncă.

În acest context, pe parcursul anului 2022 au fost difuzate constant comunicate interne privind securitatea și sănătatea în muncă, siguranța rutieră, diverse recomandări pentru prevenirea diferitor maladii, au fost publicate articole în revista internă a întreprinderii și mesaje tematice pe desktopul calculatorului și au fost distribuite afișe informaționale în toate centrele de muncă.

Campanii interne

- Săptămâna securității și sănătății: 26 – 29 aprilie
 - Tipărire și distribuire afișe în toate centrele de muncă
 - Comunicate interne zilnice cu amintirea normelor și procedurilor în vigoare, expunerea lecțiilor învățate în baza accidentelor/ incidentelor, date privind securitatea rutieră)
 - „Un măr pe zi ține doctorul departe”
 - Seminar online despre sănătate și nutriție cu Galina Tomaș
- Acțiune de donare a sângelui - 2 iunie
- Consultație oftalmologică gratuită - 5 mai
- Ziua Mondială a Inimii – acțiune internă de sensibilizare și promovare a modului sănătos de viață.
- „Un măr pe zi ține doctorul departe” - 29 septembrie

Un măr pe zi ține doctorul departe

În preajma zilei de 28 aprilie, când se sărbătorește Ziua Internațională a Securității și Sănătății în Muncă, la ÎCS „Premier Energy” SRL s-a derulat „Săptămâna securității și sănătății”. În cadrul acesteia a fost desfășurată acțiunea „Un măr pe zi ține doctorul departe”, prin intermediul căreia au fost distribuite mere angajaților din toate centrele de muncă, iar în fața oficiului central din Chișinău și în curtea interioară a fost desenat câte un șotron cu mesajul „Fă mișcare! Trăiește în siguranță.”, acesta fiind momentul distractiv al zilei cu mesajul de a trăi sănătos prin mișcare, inclusiv prin joacă.

Săptămâna securității și sănătății a fost încheiată cu un seminar online cu echipa nutriționistei Galina Tomaș la tema sănătății și nutriției corecte.

Distribuirea merelor a fost reluată la 18 noiembrie 2022 în centrul de muncă și la oficiul comercial Chișinău. De asemenea, au primit câte un măr și urări de sănătate clienții care au venit în ziua indicată la oficiul comercial.



Ziua Mondială a Donatorului de Sânge

În contextul zilei de 14 iunie, când marcăm Ziua Mondială a Donatorului de Sânge la sediul din capitală al ÎCS „Premier Energy” SRL a avut loc o donare benevolă, organizată în colaborare cu Centrului Național de Transfuzie a Sângelui.

Angajații și angajatele întreprinderii participă an de an la campania benevolă de donare a sângelui, decizi să contribuie la efortul comun de salvare a vieților.



Sănătatea la ordinea zilei

Ținând cont de situația pandemică COVID-19, în primele cinci luni ale anului 2022, activitatea serviciului Sănătate în Muncă al ÎCS „Premier Energy” SRL a continuat să fie dedicată măsurilor pentru prevenirea îmbolnăvirii și răspândirii infecției Covid-19 și infecțiilor respiratorii acute. Astfel, pe parcursul acestei perioade angajații întreprinderii au fost asigurați cu mijloace de protecție: măști, mănuși, dezinfectante pentru dezinfectarea mâinilor și suprafețelor, fiind efectuată termometria corpului angajaților și clienților la intrarea în întreprindere și în oficiile comerciale. Totodată, au fost organizate testări ale angajaților la infecția de Covid-19 și vaccinări, atât în incinta punctului medical al întreprinderii, cât și în alte centre medicale.

Conform planificării și cerințelor legislației în vigoare, pe parcursul anului 2022 au fost desfășurate 22 de examene medicale obligatorii la angajare și reîncadrare în câmpul muncii a angajaților expuși acțiunii factorilor profesionali de risc.



Lanț de distribuție responsabil

Furnizorii sunt factori cheie în funcționarea optimă a lanțului valoric al companiei, de aceea promovăm menținerea relațiilor de încredere pe termen lung, stabile, solide și reciproc avantajoase, bazate pe principii de eficacitate și management a riscurilor.





Angajamente

- ▶ **Angajamentul de a asigura diversitatea furnizorilor și a dezvoltării continue a unui lanț responsabil de aprovizionare în conformitate cu cele mai bune practici de sustenabilitate;**
- ▶ **Cooperarea și susținerea furnizorilor din comunitatea locală, sprijinind astfel generarea unui impact social pozitiv;**
- ▶ **Garantarea echității, independenței și transparenței în procesul de contractare;**
- ▶ **Promovarea dezvoltării furnizorilor identificând oportunități de colaborare și inovare asigurând un mediu de comunicare transparent;**
- ▶ **Includerea clauzelor contractuale pentru respectarea legislației naționale și angajamentelor companiei în domeniul protecției mediului înconjurător, în toate contractele încheiate;**
- ▶ **Aderarea neechivocă a furnizorilor la Politica Drepturilor Omului și la angajamentul de Securitate și Sănătatea la Locul de Muncă al companiei, de asemenea să dispună de un Cod Etic și angajamentul de a promova practici conform normelor de conduită incluse în Codul Etic a companiei.**

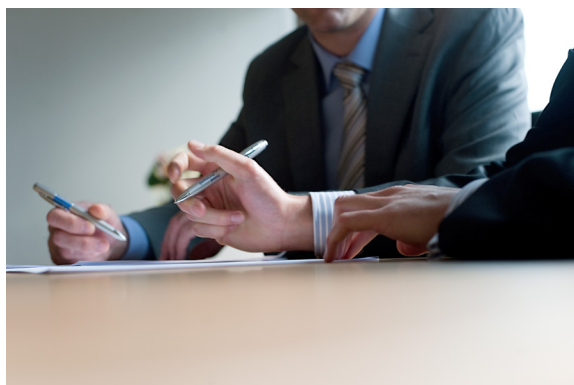
Comportament etic și respectarea prevederilor legale

Acest angajament combină responsabilitatea socială și de protecție a mediului cu preocuparea constantă pentru performanța operațională, călăuzind compania și furnizorii săi în căutarea unei soluții optime privind succesul economic, calitatea serviciilor și securitatea aprovizionărilor. Politicile, procedurile și procesele interne ale companiei vizează promovarea unei culturi organizaționale care pune accent pe comportamentul etic și pe respectarea prevederilor legale, generând în același timp oportunități de creștere și beneficii reciproce, operând în conformitate cu valorile companiei noastre și cu legislația națională și internațională în ceea ce privește protecția mediului, sănătatea și securitatea în muncă, managementul calității, etica și combaterea corupției, responsabilitatea socială, drepturile omului și standardele de muncă.

Pentru a asigura întreprinderea cu bunuri, serviciile și lucrările necesare unei funcționări eficiente, activitatea de achiziții a ÎCS „Premier Energy” SRL s-a desfășurat în 2022 în conformitate cu prevederile legale în vigoare: „Legea privind achizițiile în sectoarele energiei, apei, transporturilor și serviciilor poștale” nr. 74 din 21.05.2020, publicată în Monitorul Oficial nr. 153-158 din 26.06.2020, în vigoare începând cu 26.06.2021, precum și normele și procedurile aprobate în cadrul



întreprinderii. Principiile care reglementează politica de achiziții a ÎCS „Premier Energy” SRL au drept obiectiv ca acestea să fie puse în aplicare atât de către angajații proprii, cât și de către furnizori și organizațiile subcontractate, stabilindu-se, astfel, o relație reciproc avantajoasă și, totodată, responsabilă. În acest scop au fost asigurate proceduri de achiziții transparente, cu posibilitatea participării tuturor potențialilor furnizori de bunuri, lucrări și servicii. Pentru realizarea acestor principii în 2022 a fost elaborat planul anual de achiziții, anunțurile privind lansarea procedurilor de achiziții au fost publicate atât în „Buletinul Achizițiilor Publice”, cât și pe pagina electronică a companiei. Odată create comisiile structurale responsabile de achiziții, acestea au elaborat documentația de atribuire pentru desfășurarea procedurilor de achiziții. Procesul a urmărit să asigure participarea vastă a operatorilor economici la procesul



de achiziții, ofertele primite de la operatorii economici fiind examinate și evaluate, iar în baza evaluărilor au fost încheiate contracte de achiziții cu operatorii economici, câștigători în cadrul procedurilor de achiziții. Ulterior a fost asigurată evidența și păstrarea corespunzătoare a tuturor documentelor întocmite, aplicate și recepționate în cadrul procedurilor de achiziții.

Achizițiile de bunuri și servicii, a căror valoare estimată este egală sau mai mare cu 800 de mii de lei, fără TVA, și achizițiile de lucrări, a căror valoare estimată este egală sau mai mare cu 2.000 mii de lei, fără TVA, s-au desfășurat în conformitate cu „Legea privind achizițiile în sectoarele energiei, apei, transporturilor și serviciilor poștale” nr. 74 din 21.05.2020. Toate activitățile enumerate au fost gestionate prin intermediul sistemului de gestiune informatică „Bravo Solution”, care permite prezentarea și clasificarea ofertelor în format electronic. Pentru contractele de achiziții, a căror valoare estimată nu depășește pragurile menționate mai sus, procedurile s-au desfășurat în conformitate cu normele și procedurile aprobate în cadrul întreprinderii și, de asemenea prin intermediul sistemului de gestiune informatică „Bravo Solution”. Utilizarea sistemului de gestiune informatică a exclus necesitatea de a recepționa ofertele în plic din partea participanților la concursuri, la fel, a exclus necesitatea elaborării și gestionării documentelor pe hârtie. De asemenea, platforma a asigurat evidența strictă a sincronizării deschiderii automate a ofertelor depuse de toți participanților la concurs, în ziua și ora indicată la crearea procesului, înainte de lansarea concursului, ceea ce a permis maximizarea transparenței tuturor proceselor.

Pentru achizițiile de până la 50 de mii de lei, fără TVA, în anul 2017 la Premier Energy a

fost implementat contractul-tip simplificat, reprezentând cea mai avantajoasă ofertă economică recepționată de la participanți, care satisface cerințele tehnice solicitate, semnată și fiindu-i aplicată ștampila întreprinderii. Acest model de contract simplificat, acceptat și semnat de către ambele părți, întrunește toate condițiile legale ale unui contract. Excepție de la această regulă fac contractele pentru achiziții de bunuri, servicii sau lucrări, care necesită specificarea unor detalii particulare pentru o monitorizare mai riguroasă a îndeplinirilor din partea furnizorilor.

În anul 2022 a fost realizată achiziția bunurilor, serviciilor și lucrărilor în valoare totală de 9,5 milioane de lei. Printre achizițiile cu cea mai mare pondere în planul anului 2022 s-au numărat contractarea companiilor specializate în recepționarea apelurilor telefonice și a serviciilor de tipărire și plicuire a facturilor.

Entitatea contractantă a atribuit contractele de achiziții de bunuri, lucrări și servicii prin procedura de licitație deschisă. Procedura de licitație deschisă a oferit oportunități egale de participare la licitație pentru toți operatorii economici, care și-au dorit să o facă. Etapa de înregistrare a furnizorilor a și fost cea de evaluare inițială, la care furnizorul a avut de completat chestionarul de evaluare inițială și declarația de eligibilitate. Responsabilitatea pentru recepția tehnică a bunurilor, lucrărilor și serviciilor a revenit unității utilizatoare a acestora.

Luând în considerație importanța lanțului de aprovizionare, ÎCS „Premier Energy” SRL încurajează dezvoltarea bazată pe inovație și promovează maximizarea contribuției valorice, cu respectarea întocmai a tuturor cerințelor legale aplicabile, precum și a normelor și procedurilor interne în domeniile sănătății și securității în muncă, protecției mediului ambiant și drepturilor omului.

Angajament social

ÎCS „Premier Energy” SRL este antrenată activ în dezvoltarea economică și socială a țării, contribuind cu cunoștințe, capacitate de gestionare și creativitate, precum și alocând o parte a beneficiilor pentru investiții sociale. Dialogul fluid, permanent și bidirecțional cu societatea permite companiei să cunoască așteptările și interesele comunității în care operează, ceea ce îi permite să se implice în dezvoltarea acesteia și să ofere cel mai adecvat răspuns nevoilor sale.





Angajamente

- ▶ **Asigurarea unui dialog fluid și bidirecțional, promovarea implicării sale în comunitățile locale respectând mentalitățile, normele și mediul, astfel încât preocupările acestora să primească răspunsuri adecvate și prompte.**
- ▶ **Dezvoltarea inițiativelor de filantropie pentru a crea valori colective și a obține impact social pozitiv în proiectele energetice.**
- ▶ **Promovarea educației, bogăției culturale, sănătății, cercetării și incluziunea colectivelor defavorizate prin investiții responsabile social.**
- ▶ **Transferul de cunoștințe și valori către societate prin acorduri de colaborare cu comunitatea științifică și utilizarea mecanismelor necesare și/sau existente ca vehicul de transmitere a nivelurilor de calitate a serviciului către antreprenori și furnizori.**

Eficiență energetică, mobilitate durabilă, reducerea emisiilor CO2

Eficiența energetică este esențială pentru formarea unei planete durabile. Motivul este că producerea și distribuția energiei (sub formă de electricitate, gaz, lemn de foc sau căldură utilă) este costisitoare și are un impact puternic asupra mediului nostru înconjurător. Este posibil să existe „insule” de poluare și risipă de energie, dar acestea nu sunt sustenabile pe termen lung. Eficiența energetică va facilita tuturor oamenilor să se bucure de condiții decente și sănătoase de trai, valorificând cât mai mult energia.

Republica Moldova depinde enorm de importul de energie, iar cantitatea produsă local este insuficientă pentru a acoperi necesitățile țării. Mai mult ca atât, criza energetică regională a provocat un deficit substanțial de resurse energetice și a condus la creșterea substanțială a prețului la energie pe parcursul anului 2022. Un preț, pe care Republica Moldova nu l-a mai plătit până acum.

De aceea, pe parcursul anului 2022 Societatea a realizat mai multe acțiuni de sensibilizare și promovare intensă a consumului responsabil de energie și eficiență energetică.

■ **Împreună putem să gestionăm eficient consumul resurselor energetice**

În contextul obiectivelor privind creșterea eficienței energetice, ÎCS Premier Energy SRL a promovat continuu dialogul constructiv cu consumatorii de energie privind informarea și bunele practici în domeniul economiei energiei.



ei. Și anume, pe factura de energie electrică expediată consumatorilor au fost incluse o serie de sfaturi utile, în oficiile comerciale au fost puse la dispoziția consumatorilor broșuri informative, iar pe pagina web a companiei există o rubrică special dedicată temei eficienței energetice. De asemenea pe rețeaua de socializare Facebook, compania a promovat săptămânal diverse recomandări și bune practici în materie de eficiență energetică.

■ **Continuarea proiectului social în parteneriat cu PNUD Moldova de reducere a consumului de energie electrică**

Programul „Abordarea impactului crizei energetice în Republica Moldova”, finanțat de Uniunea Europeană și implementat de PNUD Moldova, susține accelerarea tranziției la energia verde prin promovarea eficienței energetice și a soluțiilor regenerabile prevăzute de Pactul Verde al UE.

În Republica Moldova programul și-a propus să reducă din costurile de energie ale



consumatorilor casnici prin intermediul unui experiment social. În parteneriat cu Premier Energy, experimentul a fost lansat în 2019, iar în timpul pandemiei de COVID-19 în 2020 acesta a continuat, dar la scară mai mică.

În februarie 2022 s-a decis extinderea experimentului la scară națională - circa 300 de mii de clienți cu consum sporit au primit scrisori sau emailuri de la Premier Energy, prin care erau îndemnați să întreprindă acțiuni simple, dar care ar fi condus la economii de energie. Tipărirea și expedierea scrisorilor a fost finanțată de programul PNUD.

În finalul experimentului s-a constatat că trei din patru grupuri de consumatori au cheltuit chiar mai multă energie în perioada următoare, cu excepția celor care au fost îndemnați să-și urmeze vecinii cu consum mai mic.

Exercițiul realizat în colaborare cu UE și PNUD Moldova demonstrează faptul că clienții casnici, care au primit scrisori informative privind nivelul lor de consum al energiei electrice, au reușit să obțină o reducere medie de 1,33% a consumului de energie, adică 2,64 kWh/lună. Dacă acest sistem de economii ar fi consolidat pentru toți clienții casnici timp de un an la nivel de țară, economiile totale ar putea depăși 65 de milioane de lei la factura anuală de energie electrică.

■ Parteneriat cu Agenția pentru Eficiență Energetică



În contextul necesității întreprinderii măsurilor orientate spre atenuarea efectelor negative cauzate de criza energetică, în mod special, cele provocate de majorarea cheltuielilor pentru consumul de gaze naturale și/sau energie termică, ÎCS „Premier Energy” SRL s-a alăturat campaniei lansate de Agenția pentru Eficiență Energetică (AEE) de informare a consumatorilor casnici privind cele mai frecvente măsuri de eficiență energetică pentru reducerea consumului de energie electrică și termică, care ar contribui la micșorarea costului facturilor, dar și la reducerea emisiilor de gaze cu efect de seră dar și pentru a îmbunătăți starea mediului.

În acest sens, entitățile au distribuit în luna februarie un ghid informativ pentru a explica modul în care electrocasnicele și diverse obiecte din locuință consumă energie, precum și pentru a oferi sfaturi cum să economisim la facturile pentru energie.

Iar în luna noiembrie, entitățile au promovat în rândul consumatorilor casnici Calendarul anual de economisire a energiei elaborat de Agenția pentru Eficiență Energetică, iar pentru agenții economici au transmis o serie de recomandări pentru eficientizarea consumului de resurse energetice.

■ Spot radio și video de eficiență energetică



În luna noiembrie - decembrie ÎCS „Premier Energy” SRL a desfășurat o campanie de eficiență energetică la principalele posturi de radio, prin difuzarea a unui spot audio, iar pe canalele sale de comunicare a fost difuzat un spot video cu unele recomandări de bază pentru consumul rațional de energie electrică.

■ Ora Planetei

În 2022 a avut loc a 15-a ediție a evenimentului internațional „Ora Planetei”. Implicarea și abordarea ÎCS „Premier Energy” SRL, în calitate de furnizor de energie electrică la prețuri reglementate, se materializează prin derularea anuală, încă din 2009, a unor activități, menite în principal să informeze populația pentru a motiva cât mai multe persoane să



adere la eveniment și să participe personal prin deconectarea în ziua respectivă timp de o oră a luminii sau a aparatelor electrocasnice neesențiale.

Astfel, Societatea și în anul 2022 a promovat pe canalele sale de comunicare mesajul de încurajare a tuturor consumatorilor de a se alătura acțiunii simbolice încurajăm „Ora Planetei” prin deconectarea voluntară a aparatelor, corpurilor de iluminat și a instalațiilor consumatoare de energie electrică timp de cel puțin 60 de minute, de la 20.30 până la 21.30.

Ora Planetei își propune să crească gradul de conștientizare și să declanșeze conversații globale privind protejarea naturii nu numai pentru a combate schimbările climatice, ci pentru a ne asigura sănătate, fericire, prosperitate și chiar supraviețuire.

Promovăm mobilitatea electrică și reducerea emisiilor de carbon



Premier Energy s-a alăturat inițiativei de promovare a mobilității electrice și a reducerii emisiilor de carbon prin utilizarea energiei verzi ce contribuie la protecția mediului înconjurător în cadrul parteneriatului cu Green City Lab Moldova. Din aprilie 2022 posesorii de automobile electrice au posibilitatea să-și încarce automobilul în parcare furnizorului de energie electrică Premier Energy din str. A.Doga 4, mun. Chișinău. Puterea maximă a stației trifazate este de 22 kW pentru fiecare din cele două automobile, care pot fi încărcate simultan. Echipamentul este compatibil cu toate tipurile de vehicule electrice.

Stația electrică face parte din rețeaua națională EV Point. Astfel, odată ce mașina se află pe unul dintre cele două locuri de reîncărcare de la sediul Premier Energy, utilizatorul trebuie să-și creeze un Cont personal pe www.cabinet.evpoint.md din orice browser cu acces la internet sau să descarce aplicația mobilă EV Point Moldova pentru Android și iOS. Ulterior, acesta completează Contul personal cu detaliile despre vehiculul propriu și are grijă să-și alimenteze Contul personal cu o anumită sumă din care EV Point debitează suma echivalentă încărcării.

Această inițiativă a constituit rezultatul angajamentului ferm al Premier Energy de a promova eficiența energetică, proiectele de energie regenerabilă și mobilitate durabilă.

Susținerea tinerilor și promovarea gender equality

Startup Weekend Chișinău 2022

ÎCS „Premier Energy” SRL a susținut evenimentul Startup Weekend Chișinău 2022, care s-a desfășurat în perioada 16-18 septembrie la Vadul lui Vodă. Evenimentul a întrunit 70 de participanți, printre care și doi angajați: câte unul din direcția juridică și cea de sisteme informatice, care au manifestat dorința de a participa la eveniment. În plus, Premier Energy în Moldova a acoperit plin costurile de participare la această ediție a încă 10 studenți și cercetători din domeniul energetic, iar administratorul întreprinderii a participat în calitate de membru al juriului alături de alți cinci membri din cadrul mediului de afaceri din țara noastră.



Contribuind la organizarea evenimentelor de acest gen, ÎCS „Premier Energy” SRL reconfirmă de fiecare dată că susține și promovează educarea și susținerea tinerilor specialiști, aceștia fiind prezentul și viitorul țării.

Participarea la cursul Workforce Gender Equality Accelerated Program

Pentru ÎCS „Premier Energy” SRL este esențială promovarea unui mediu de lucru de calitate, bazat pe respect, diversitate și dezvoltarea personală și profesională, cu respectarea principiului echității și a nondiscriminării, indiferent de cauză: dizabilitate, vârstă, sex, parcurs profesional anterior, etc.

Pentru a asigura realizarea acestui obiectiv în perioada 14-19 noiembrie 2022 un reprezentant al ÎCS „Premier Energy” SRL a participat la cursul de instruire Workforce Gender Equality Accelerated Program, organizat în Viena, Austria, în cadrul inițiativei Engendering Industries, USAID, prin intermediul Proiectului Securitatea Energetică a Moldovei (MESA). Lansată în 2015, inițiativa USAID Engendering Industries este implementată în 27 de țări cu scopul de a promova egalitatea de gen în sectorul energetic și de aprovizionare cu apă.

Dezvoltarea abilităților și asigurarea instrumentelor necesare pentru promovarea egalității de gen în industriile în care domină prezența bărbaților au fost subiectele cheie în cadrul cursului.

În 2022 la ÎCS „Premier Energy” SRL au activat 103 angajați, 85 fiind femei. La curs participanții au beneficiat de instruirii personalizate cu privire la modificările necesare în gestionare, înțelegerea decalajelor și prejudecăți-

lor și organizarea acțiunilor de comunicare, recrutare, mentorat, leadership și dezvoltare personală, pentru a ajuta femeile din Moldova să profite de oportunitățile oferite de sectorul energetic și să aibă acces la locuri de muncă mai bune și venituri mai înalte.

Flashmob al UNFPA Moldova: „Sunt 1 din 8 miliarde într-o lume cu posibilități infinite”

La 15 noiembrie 2022 numărul populației de pe glob a ajuns la opt miliarde de locuitori, potrivit estimării oficiale a Națiunilor Unite. Abordând evenimentul ca pe o șansă de a valorifica oportunitățile, care vin odată cu schimbările demografice, și de a le adapta la o lume unde contează calitatea vieții fiecărei persoane și posibilitatea de alegere, Fondul ONU pentru Populație - UNFPA, în calitate de agenție ONU lider în domeniul populației și demografiei, a organizat la Chișinău un flashmob cu genericul „Sunt 1 din 8 miliarde într-o lume cu posibilități infinite”.

Mai mult de 100 de persoane care reprezintă diverse categorii ale populației, printre ele și un reprezentant al ÎCS „Premier Energy” SRL, au format în scuarul teatrului de Operă și Balet „Maria Bieșu” cifra 8, apoi simbolul infinitului ∞ pentru a promova posibilitățile infinite pe care le poate genera fiecare persoană într-o lume de 8 miliarde.



Solidaritate

Solidari cu refugiații din Ucraina

Declanșarea conflictului armat în țara vecină, Ucraina, a sensibilizat societatea și întreaga lume, ceea ce a determinat întreprinderea și echipa de angajați să contribuie la diverse acțiuni de solidarizare cu persoanele refugiate.



În cadrul unei campanii interne comune angajații întreprinderilor Premier Energy în Moldova au organizat o colectă internă, care a permis achiziționarea de produse alimentare, de igienă, plapumi, perne și lenjerie de pat, încălțăminte, rechizite școlare, materiale pentru lucru manual, jucării moi, literatură pentru copii etc., ce au fost donate beneficiarilor, cetățenii din țara vecină, găzduiți la patru centre de refugiați.

Pacea are cele mai frumoase culori!



Cu ocazia Zilei internaționale a Ocrotirii Copilului, la ÎCS „Premier Energy” SRL a fost organizat concursul de desen cu tema „Pacea în culori”, la care au participat copiii angajaților cu vârsta de la 3 la 14 ani. Juriul desemnat de comitetul organizatoric a selectat 9 câștigători, cărora le-au fost înmânate premii speciale pentru lucrările prezentate, dar conform tradiției, de asemenea toți ceilalți participanți au primit câte un cadou în semn de apreciere pentru participare și implicare creativă.

Comunitate

Pregătim copii nevoiași pentru școală



În 2022 compania a desfășurat cea de-a doua ediție ale proiectului „Pregătește un copil nevoiaș pentru școală” în parteneriat cu asociația Copil Comunitate Familie. Realizarea proiectului a devenit realitate datorită donațiilor personale, dar, în cea mai mare parte și inițiativei angajaților de a cotiza lunar deja timp de mai mulți ani în Fondul intern de caritate, sumele adunate fiind direcționate pentru realizarea unor proiecte sociale identificate pe parcursul anului. Administrația Premier Energy susține plener inițiativa angajaților săi și asigură logistica proiectelor. Campania de colectare a donațiilor pentru ediția a doua a proiectului „Pregătește un copil nevoiaș pentru școală” a avut loc în ajunul începerii anului de studii, iar pentru cei 12 copii au fost achiziționate hăinuțele necesare pentru școală, încălțăminte, lenjerie, treninguri, la fel, câte un ghiozdan cu rechizitele școlare necesare pe durata anului de învățământ. Copiii mai mici din familiile respective, de asemenea, au primit câte rând de hăinuțe și o pereche de ghetuțe, iar pentru întreaga familie au fost achiziționate diverse produse alimentare și de igienă.

Bucuria din cutie

În spiritul sărbătorilor de iarnă echipele întreprinderilor Premier Energy în Moldova au derulat ediția din 2022 a proiectului „Bucuria din cutie”.

Mai mulți angajați și angajate au depozitat diverse cadouri sub bradul din holul întreprinderii, iar cu susținerea Fondului de caritate al întreprinderii, la care se cotizează voluntar, și în parteneriat cu asociația obștească Copil

Comunitate Familie au fost achiziționate produse alimentare și de igienă, încălțăminte de iarnă, seturi de lenjerie și ciorăpei călduroși pentru 32 de copii din 9 familii din diverse localități din zonele de sud, centru și din capitală.



„Dăruiește căldură”

În luna decembrie 2022 ÎCS „Premier Energy” SRL s-a alăturat campaniei de caritate „Daruieste căldură”, desfășurată de Asociația Businessului European în colaborare cu CCF Moldova pentru susținerea copiilor și familiilor defavorizate din cadrul CCF Moldova. Compania a acordat un suport financiar benevol și imparțial în vederea achiziționării de lemn de foc pentru familiile beneficiare ale campaniei. La fel, beneficiarii au primit în dar haine, încălțăminte, produse de igienă, dulciuri și fructe, jucării și mobilier pentru copii, brichete de foc și cursuri de specialitate.

Promovarea valorilor culturale

Concert de Crăciun la Filarmonică



„December Songs”, organizat la 29 decembrie 2022, a fost un concert plin de magie, amestecată cu emoțiile transmise de artiști și recepționate de public și o frumoasă colaborare cu Filarmonica Națională „Serghei Lunchevici” - Moldova pentru promovarea valorilor culturii naționale.

Sărbătorile sunt pentru a le trăi împreună, iar un concert este o ocazie minunată pentru a le completa.

Purtăm IE cu mândrie

La 24 iunie, de Ziua națională a portului popular mai mulți angajați au purtat la birou piese vestimentare din portul tradițional pentru a aduce un omagiu valorilor etnice naționale și promova în continuare tradiția.



Echipă

Cu dedicație pentru angajați: excursii împreună cu cei dragi

După o pauză îndelungată cauzată de starea de urgență în sănătate, în contextul promovării și implementării la Premier Energy a politicilor prietenoase familiei, în vara anului 2022 a fost reluată organizarea călătoriilor de weekend în zonele turistice ale Moldovei și României pentru angajați și membrii familiilor lor. Astfel, pentru lunile de vară a fost propus un program cu excursii de weekend, întreprinderea asigurând transportul gratuit, cu plecarea din Chișinău, și un ghid licențiat pentru fiecare dintre destinațiile aprobate. În excursiile planificate și realizate au mers 39 angajați, iar împreună cu membrii familiilor lor au fost în total 80 de persoane.

Integritate și transparență

ÎCS „Premier Energy” SRL consideră că încrederea clienților deserviți, a specialiștilor săi, a furnizorilor și antreprenorilor, a acționarilor, a investitorilor și finanțatorilor, a autorităților de reglementare și a altor agenți ai pieței și ai grupurilor sociale, se bazează pe integritate, înțelegând ca mod de acțiune etic, onest, responsabil și cu bună credință al fiecărei persoane, care lucrează în cadrul și pentru companie.





Angajamente

- ▶ Respingerea actelor de corupție, fraudă și mită în desfășurarea activității companiei și stabilirea măsurilor pentru evitarea și combaterea acestora, dezvoltând canale interioare, care să permită comunicarea neregulilor, cu respectarea și protejarea anonimatului comunicării.
- ▶ Respectarea legislației, a normelor naționale și internaționale în vigoare în mod special, a principiilor menționate în Declarația Universală a Drepturilor Omului a Organizației Națiunilor Unite și pe cele ale Declarației Organizației Internaționale a Muncii (OIM), principiile Pactului Mondial al Națiunilor Unite, precum și Principiile Directoare ale Națiunilor Unite privind Întreprinderile și Drepturile Omului.
- ▶ Acționarea cu responsabilitate în gestionarea afacerilor și respectarea obligațiilor fiscale, prin asumarea angajamentului de transparență și colaborare cu administrațiile fiscale abilitate.
- ▶ Respectarea unei concurențe loiale pe piață, neadmiterea unui comportament înșelător, fraudulos sau rău intenționat, care ar permite companiei să obțină avantaje necuvenite.
- ▶ Promovarea transparenței informaționale și a comunicării responsabile, veridice, eficiente, complete și la obiect prin publicarea periodică a informațiilor financiare și nefinanciare, de natură să evidențieze acțiunile societății și să ofere un răspuns specific nevoilor de informare ale grupurilor de interes ale companiei.
- ▶ Menținerea dialogului permanent cu grupurile de interes prin intermediul canalelor de comunicare cele mai adecvate și accesibile.

Succesul are la bază integritatea

ÎCS „Premier Energy” SRL are convingerea absolută că integritatea și transparența contribuie direct la atingerea obiectivelor și la gestionarea afacerilor într-un mod sustenabil.

Etica și onestitatea, ca angajamente ale conducerii companiei, constituie fundamentul declarației misiunii, viziunii și valorilor, a planurilor sale strategice, precum și a politicii de responsabilitate corporativă.

Criza încrederii în sectorul energetic din ultimii ani necesită toată atenția companiei pentru a contribui la îmbunătățirea percepției grupurilor de interes pe piețele în care aceasta operează, având la baza principiile etice ale ÎCS „Premier Energy” SRL, precum și angajamentul de a consolida cele mai bune comportamente și practici în mediile de activitate, în așa fel încât aceasta să contribuie la dezvoltare și progresul social.

ÎCS „Premier Energy” SRL face față provocărilor în materie de integritate prin intermediul unei abordări a gestiunii bazată pe diverse proceduri, politici și instrumente specifice, încadrate în codul etic al companiei.

Aceste elemente au menirea să asigure respectarea de către angajați și furnizori a legislației și a standardelor aplicabile în toate activitățile întreprinderii. De asemenea, acestea își propun să genereze în toate subdiviziunile un comportament impecabil, bazat pe valorile etice și angajamentele formale de conduită, precum și să prevină și să detecteze orice formă de abatere în viitor.

ÎCS „Premier Energy” SRL a stabilit câteva programe de integritate corporativă care garantează îndeplinirea obiectivelor anterioare. Aceste programe sunt:

- modelul de gestiune a codului etic;
- politici și planuri antifraudă și anticorupție;
- politici fiscale;
- politica drepturilor omului.

Modelul de gestiune a codului etic

Codul etic este documentul ce stabilește regulile care trebuie să ghideze comportamentul etic al administratorilor și angajaților companiei în lucrul lor zilnic, în ceea ce privește relațiile și interacțiunile pe care le întrețin cu toate grupurile lor de interes. În acesta sunt



stipulate angajamentele asumate de către companie în privința unei bune guvernări, a responsabilității corporative și a problemelor legate de etică și respectarea normelor.

Liniile directoare de acțiune se referă la corupție și mită, respectul față de alte persoane, dezvoltarea profesională, egalitatea de șanse/în oportunități, relațiile cu companiile prestatoare de servicii, siguranța și sănătatea la locul de muncă, respectul față de mediul înconjurător și altele.

De asemenea, ÎCS „Premier Energy” SRL dispune de o politică anticorupție, care este o extensie a capitolului 4.7 „Corupția și mita” a codului etic și stabilește principiile ce trebuie să ghideze comportamentul tuturor angajaților și administratorilor companiilor grupului în ceea ce privește prevenirea, depistarea, cercetarea și remedierea oricăror practici de corupție în cadrul entității.

ÎCS „Premier Energy” SRL are, de asemenea, un model de gestiune a codului etic și politicii anticorupție, iar administratorului întreprinderii și Comisiei Codului etic le revine să își asume rolul de promotor ca să asigure înțelegerea lui, implementarea și aplicarea acestuia.

Componentele modelului de gestiune:

- Codul etic și politica anticorupție constituie instrumente fundamentale pentru a acționa integru, responsabil și transparent;
- Comisia Codului etic este responsabilă de difuzarea și respectarea codului prin intermediul supravegherii și controlului sistemelor de protecție;
- Comisia Codului etic, creată în 2011, este condusă de către directorul direcției „Resurse” și include membri din alte subdiviziuni ale întreprinderii: control și audit, resurse umane și direcția juridică.
- Sistemele de protecție constituie mecanismele companiei pentru supravegherea îndeplinirii codului etic. Acestea constau în:
 - Canal de reclamații, prin intermediul căruia toți angajații și furnizorii pot realiza consultări sau pot denunța neîndeplinirea codului, de bună credință, confidențial și fără temeri de represalii.
 - Procedură de declarație recurentă, prin intermediul căreia toți angajații declară că au citit, înțeleg și îndeplinesc codul.
 - Cursuri online, formare despre aspectele incluse în codul etic și politica anticorupție, obligatorii pentru toți angajații.

Modelul de gestiune a codului etic și a politicii anticorupție stabilește faptul că Comisia Codului etic ar trebui să informeze periodic administratorul companiei referitor la cele mai relevante teme ce țin de difuzarea și respectarea codului etic și a politicii anticorupție.

Consultări și denunțuri ale codului etic

ÎCS „Premier Energy” SRL așteaptă de la toți angajații săi un nivel înalt de responsabilitate în respectarea codului etic și a politicii anticorupție. Pentru aceasta, se pune accentul pe transmiterea culturii de integritate a companiei. Nerespectarea acesteia se analizează în conformitate cu procedurile interne, normativa legală și convențiile în vigoare.

Comisia nu a primit denunțuri ce ar fi dezvăluit incidente legate de problemele de muncă sau exploatarea copiilor sau de relația cu drepturile comunităților locale și drepturile omului. Pe parcursul anului 2022 Comisia Codului etic nu a primit notificări ori consultări.

Gestiunea consultărilor și denunțurilor

Modul de gestiune permite ca fiecare notificare de la oricare angajat, antreprenor ori colaboratori externi ai ÎCS „Premier Energy” SRL referitoare la consultări și denunțuri ale codului etic, să fie formulată și comunicată în mod sigur și confidențial, respectând legislația în vigoare. Acestea asigură abordarea sistematică pentru stabilirea tuturor procedurilor necesare, ce ar permite o analiză și investigație eficientă a consultărilor și denunțurilor ale codului etic notificate către Premier Energy.

Canalul de denunțuri a ÎCS „Premier Energy” SRL permite tuturor angajaților și antreprenorilor să se adreseze la Comisia codului etic pentru a efectua consultări ori notificări ale neîndeplinirii codului, cu bună voință, în mod confidențial și fără temeri de represalii.



Președintele Comisiei codului etic, odată ce va primi notificarea prin intermediul canalului codului etic, o va înregistra în baza de date. Înregistrarea va conține detaliile fiecărei notificări ce permit înțelegerea inițială a acesteia, analiza și soluționarea.

Politici și planuri antifraude și anticorupție

Odată ce fraudă și corupția sunt menționate în sistemul de prevenire penală, compania a pus accent pe îmbunătățirea și actualizarea normelor interne și pe definirea protocoalelor și mecanismelor specifice acestei materii.

Politica anticorupție a ÎCS „Premier Energy” SRL respectă legislația națională și internațională în ceea ce ține de corupție și mită.

Obiectivul acestei politici este de a stabili principiile ce trebuie să ghideze conduita tuturor angajaților și administratorilor ÎCS „Premier Energy” SRL cu privire la prevenirea, detectarea, investigarea și remedierea oricărei practici corupte în incinta organizației. Astfel, sunt adunate într-un singur instrument toate acțiunile realizate în acest sens pentru a evita comportamente frauduloase sau acte de corupție, care ar putea provoca situații periculoase pentru ÎCS „Premier Energy” SRL, administratorilor și angajaților acesteia, din punct de vedere legal sau reputațional.

Politica anticorupție stabilește paisprezece principii de acțiune, cu aspecte precum promovarea integrității și transparenței în aspecte ce țin de tratarea informației, spălarea de bani, conflictele de interese și relațiile cu terții.

Programul anticorupție al ÎCS „Premier Energy” SRL pune accent pe trei domenii principale:

- stabilirea unei culturi antifraudă și anticorupție prin formare și conștientizare;
- implementarea mijloacelor proactive pentru evaluarea riscului de fraudă și corupție, monitorizare și controale;
- dezvoltarea măsurilor și planurilor de reacție în fața unor situații ce ar constitui un act de fraudă și corupție. Aceste planuri și măsuri includ investigarea cazurilor, definirea soluțiilor și stabilirea măsurilor disciplinare.

Auditul intern

Serviciul de audit intern este parte a direcției „Control și audit” și este responsabil de revizuirea continuă și îmbunătățirea sistemului de control intern al întreprinderii, precum și de asigurarea îndeplinirii normativei și a modelelor de control, stabilite cu scopul de a asigura eficiența și eficacitatea operațiilor și de a diminua principalele riscuri din fiecare domeniu, în mod special riscurile operaționale, legale, de corupție și fraudă.

Serviciul de audit intern optează pentru o abordare metodică și riguroasă la monitorizarea și îmbunătățirea proceselor și pentru evaluarea riscurilor și controalelor operaționale asociate acestora.

În desfășurarea activității sale, auditul intern realizează revizuirea metodică a sistemului de control intern al proceselor, precum și evaluarea controalelor și riscurilor operaționale asociate acestor procese, prin intermediul definirii și executării „Planului anual de audit intern”, cu scopul de a îmbunătăți eficiența și eficacitatea acestora. Astfel, sprijină direcțiile generale la îndeplinirea obiectivelor lor. „Planul anual de audit intern” se elaborează, ținând cont, în mod special, de domeniile de risc, rezultatele proceselor de audit din anii precedenți și propunerile primului nivel al conducerii.

Metodologia de evaluare a riscurilor operaționale se aliniază la practicile cele mai bune de guvernare corporativă și este bazată pe cadrul conceptual al Raportului COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), având ca punct de plecare tipologia riscurilor inerente proceselor.

Riscurile operaționale sunt ierarhizate evaluând incidența, importanța relativă și gradul de control ale lor și, în funcție de rezultatele obținute, se aprobă un plan de acțiuni cu măsurile corective, care vor permite diminuarea riscurilor reziduale identificate, cu un impact potențial superior riscului tolerabil sau acceptat stabilit.

Pe parcursul anului 2022 au fost realizate 5 proiecte de audit intern, 3 dintre acestea fiind pentru revizuirea proceselor legate de principalele riscuri operaționale, de corupție, fraudă

și legale ale direcțiilor de afaceri și corporative ale întreprinderii. În proiectele executate pe parcursul anului 2022 nu au fost detectate riscuri semnificative relaționate cu fraudă sau corupție.



SONDAJ

Vă rugăm să marcați cu un X celula corespunzătoare răspunsului Dvs.

În linii generale raportul este:							
Deloc interesant	☐	Puțin interesant	☐	Interesant	☐	Foarte interesant	☐
Raportul m-a ajutat să cunosc activitatea Premier Energy în materie de RSC							
Aproape deloc	☐	Puțin	☐	Suficient	☐	Mult	☐

Comentarii și sugestii:

Nume, prenume:

Organizație/instituție

Date de contact:

În relația Dvs. cu ÎCS Premier Energy SRL vă identificați ca:

**Opinia Dvs. este foarte importantă pentru ÎCS Premier Energy SRL.
Vă mulțumim pentru participare.**

Pentru precizări în legătură cu informațiile incluse în prezentul Raport de responsabilitate socială corporativă ne puteți contacta:

1. la următoarea adresă poștală:

Departamentul „Relații externe și comunicare”
ÎCS „Premier Energy” SRL
str.Andrei Doga nr.4,
MD-2024 mun. Chișinău
Republica Moldova

2. la adresa de e-mail: comunicare@premierenergy.md;

3. pe rețeaua de socializare Facebook: [@premierenergymoldova](https://www.facebook.com/premierenergymoldova)



www.premierenergy.md